

**USAHA PUSTAKAWAN DALAM MENINGKATKAN KUALITAS  
LAYANAN DI PERPUSTAKAAN UTSMAN BIN AFFAN  
UNIVERSITAS MUSLIM INDONESIA MAKASSAR**



**Skripsi**

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Meraih Gelar  
Sarjana Ilmu Perpustakaan Jurusan Ilmu Perpustakaan  
pada Fakultas Adab dan Humaniora  
UIN Alauddin Makassar

Oleh:

MARLIANA

NIM: 40400112123

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ALAUDIN MAKASSAR  
FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA  
JURUSAN ILMU PERPUSTAKAAN  
2016**

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Maklumi yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Marlina

Nim : 4040112123

Tempat/Tgl. Lahir : Tallo, 08 Juni 1994

Jurusan : Ilmu Perpustakaan

Alamat : Hims

Judul : Usaha Pemikawan dalam Meningkatkan Kualitas Layanan  
di Perpustakaan Utama Bin Aflah Universitas Muslim  
Indonesia Makassar

Menyatakan dengan sesungguhnya dan penuh kesadaran bahwa skripsi ini benar merupakan adalah hasil karya sendiri. Jika di kemudian hari terbukti bahwa skripsi ini merupakan duplikat, tiruan, plagiat, atau dibuat oleh orang lain, apapun nama dan sebagainya, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Semasa, 18 November 2016

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

Pontianak

Marlina

Nim: 4040112123

MAKASSAR

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

Pembimbing penulisan skripsi master: **MARLIANA**, NIM: 49408112323, Mahasiswa Jurusan Ilmu Perpustakaan pada Fakultas Adab dan Humaniora UIN Alauddin Makassar, setelah dengan sukarela meneliti dan mengoreksi skripsi yang bersangkutan dengan judul, "Usaha Pustakawan dalam Meningkatkan Layanan di Perpustakaan Urban Bin Affan Universitas Muslim Indonesia Makassar". Memandang bahwa skripsi telah memenuhi syarat-syarat ilmiah dan dapat disetujui untuk diajukan ke sidang penyempurnaan.

Demikian Persetujuan ini diberikan untuk diproses lebih lanjut.

Makassar, 22 November 2016

Pembimbing I

Drs. Sumihara, M. Pd.  
Nip : 19620414199703 2 001

Pembimbing II

Drs. Syarifuddin AGG, M. Si.  
Nip :

ALAUDDIN  
MAKASSAR

# PENGESAHAN SKRIPSI

Bersama yang bertajuk "Citra Perilaku Sosial Meningkatkan Kualitas Layanan di Perpustakaan Universitas Islam Alauddin Makassar," yang ditulis oleh Marlana, NIM. 40400117723, mahasiswa Jurusan Ilmu Perpustakaan pada Fakultas Adab dan Humaniora UIN Alauddin Makassar, telah dipaparkan dan dipertimbangkan dalam sidang **Munawar** yang diselenggarakan pada hari Sabtu, tanggal 29 November 2016, di mana telah dapat diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh salah satu gelar sarjana (S.I.Ps) dengan beberapa perbaikan.

Samata, 29 November 2016

## DEWAN PENGUJII

Ketua	Dr. Mirwan, M.Ag.	
Sejabat	Hidayat, K.Ag. S.S.MIMC	
Munawar I	Dr. Andi Mawar, S. Ag. M. Ag.	
Munawar II	Hilawati Almah, S. Ag. S.S.M.A.	
Pembimbing I	Dr. Syarifuddin, M.Pd.	
Pembimbing II	Des. Syarifuddin Asja, M.Si.	

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

Diketahui Oleh:

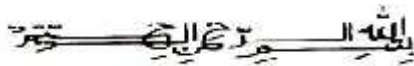
Dekan Fakultas Adab dan Humaniora

UIN Alauddin Makassar,



Dr. H. Haryuhman, M. Ag.  
Nip: 19691012 199603 1 003

## KATA PENGANTAR



Segala puji hanya milik Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahnya. Tiada kata yang mampu mewakili rasa syukur atas segala nikmat yang tercurahkan selama ini, nikmat iman, nikmat ilmu, nikmat kesehatan, nikmat kasih sayang dan masih banyak nikmat lainnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang merupakan salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana dalam bidang ilmu perpustakaan pada Fakultas Adab dan Humaniora Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar.

Shalawat dan salam semoga senantiasa tercurahkan dan terlimpahkan kepada Nabi Muhammad saw sebagai suri tauladan semua umat manusia. Nabi yang telah mengajarkan kita agama islam sebagai agama yang benar, serta kepada keluarga, sahabat, dan semua umatnya yang senantiasa berpegang teguh kepada setiap ajaran yang dibawanya ke dunia.

Syukur Alhamdulillah, akhirnya setelah melalui perjalanan yang sangat panjang, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Ucapan terima kasih sedalam-dalamnya penulis sampaikan kepada semua yang telah memberikan pengarahan, bimbingan dengan moral dan bantuan apapun yang sangat besar bagi penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan, khususnya; kepada Ibunda tercinta Arbianti dan Ayahanda tercinta M.Jafar Dungga atas segala bantuan baik moril maupun materil serta doanya yang tak henti-henti. Semoga Allah Swt senantiasa melimpahkan

kesehatan dan keselamatan bagi mereka. Serta dengan hati yang tulus penulis menyampaikan rasa terima kasih yang tak terhingga kepada:

1. Prof.Dr. Musafir Pababbari,M.Si., Rektor Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, serta Wakil Rektor I, Wakil Rektor II, Wakil Rektor III, Dan Wakil Rektor IV, Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar
2. Dr. H. Barsihannor, M.Ag., Dekan Fakultas Adab dan Humaniora, dan Wakil Dekan I, Wakil Dekan II dan Wakil Dekan III Fakultas Adab dan Humaniora.
3. Andi Ibrahim, S. Ag., SS., M, Pd. Ketua Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Himayah, S. Ag., S.S., MIMS. Sekertaris Jurusan Ilmu Perpustakaan.
4. Dra. Susmihara, M.Pd. Pembimbing I dan Drs. Syarifuddin Atjtje M.Si. Pembimbing II yang telah banyak meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, petunjuk, nasehat, dan motivasi hingga terselesaikannya penulis skripsi ini.
5. Dr. Andi Miswar, S.Ag., M.Ag. Penguji I dan Hildawati Almah. S.Ag, S.S.,M.A. Penguji II yang telah mengoreksi dan memberikan masukan untuk penyempurnaan isi skripsi penulis.
6. Para Dosen Fakultas Adab dan Humaniora UIN Alauddin Makassar, dengan segala jerih payah dan ketulusan, membimbing dan membantu perkuliahan, sehingga memperluas wawasan keilmuan penulis.
7. Para staf tata usaha di lingkungan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Alauddin Makassar yang telah banyak membantu penulis dalam penyelesaian administrasi selama perkuliahan dan penyelesaian skripsi ini.

8. Kepala Perpustakaan dan segenap staf perpustakaan pusat UIN Alauddin Makassar maupun Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora yang telah menyiapkan literatur dan memberikan kemudahan untuk memanfaatkan perpustakaan secara maksimal sehingga skripsi ini dapat penulis selesaikan.
9. Dr.Ir.H.Abd Karim Hadi, MSc. Kepala Perpustakaan Utsman Bin Affan Universitas Muslim Indonesia Makassar. Serta Drs. Surur Putuhena, MM dan Drs. Thalha Achmad, MM. Yang telah mengizinkan penulis untuk penelitian di perpustakaan UMI Makassar.
10. Saudara saya tercinta Kasman S, Hum, Sumarlin, S.Sos, dan Sepupu saya tercinta ST. Nurhayati, S.Sos, yang selalu memberikan do'a dan semangat dalam penyelesaian skripsi ini.
11. Sahabat tercinta, Ipa Musdalipa, Eva Zulqaidah S.IP, Yanti, Badriana, Mutmainnah, Nuraida S.IP, Huswatun S.IP, yang selalu bersedia mengantar kesana kemari, menyemangati penulis serta doa dan dukungannya dalam menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih selalu bersamaku, Teman-teman Ilmu Perpustakaan khususnya Angkatan 2012 yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, Terima kasih atas segala kenangan yang telah menjadi bagian dari perjuangan hidup kita saat ini dan yang akan datang. Tetap jaga rasa kekeluargaan di Jurusan Ilmu Perpustakaan.
12. Teman KKN Reguler Angkatan ke-51 Kecamatan Manuju, Kabupaten Gowa, Desa Patallikang, Badriana, Trisani, Fisdayanti, Muh. Taufiq, Muh. Abduh, Hendra Rusmiran, Terima kasih untuk do'a, dukungan, dan memberikan

masukan kepada penulis. Serta semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Akhirnya, dengan lapang dada penulis mengharapkan masukan, saran dan kritikan-kritikan yang bersifat membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Kepada Allah SWT. Jualah penulis panjatkan do'a, semoga bantuan dan ketulusan yang telah diberikan senantiasa bernilai ibadah di sisi Allah SWT, dan mendapatkan pahala yang berlipat ganda. Amin ..

Makassar, 29 Oktober 2016  
Penulis

Marliana  
Nim: 40400112123



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
**ALAUDDIN**  
M A K A S S A R



## DAFTAR ISI

<b>PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI .....</b>	<b>i</b>
<b>PERSETUJUAN PEMBIMBING .....</b>	<b>ii</b>
<b>PENGESAHAN SKRIPSI .....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>ix</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>x</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Fokus Penelitian dan Deskripsi Fokus .....	5
D. Kajian Pustaka .....	6
E. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	7
<b>BAB II TINJAUAN TEORITIS</b>	
A. Pengertian Pelayanan Perpustakaan .....	9
B. Sistem Pelayanan .....	19
C. Proses Pelayanan .....	21
D. Jenis Pelayanan .....	22
E. Pengembangan Perpustakaan .....	25
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b>	
A. Jenis Penelitian .....	29

B. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	29
C. Populasi dan Sampel Penelitian .....	30
D. Teknik Pengumpulan Data .....	31
E. Teknik Analisis Data .....	32

#### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Gambaran Umum Perpustakaan Utsman Bin Affan Universitas Muslim Indonesia Makassar .....	34
B. Hasil Penelitian .....	38
C. Usaha yang Dilakukan Pustakan Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan .....	45
D. Kendala-Kendala yang Dihadapi Oleh Pustakawan Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan di Perpustakaan Utsman Bin Affan Universitas Muslim Indonesia Makassar .....	54
E. Solusi Terhadap Kendala yang Dihadapi Oleh Pustakawan Dalam Meningkatkan Layanan .....	56

#### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

A. Kesimpulan .....	57
B. Saran .....	58

<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	60
-----------------------------	----

<b>LAMPIRAN</b> .....	62
-----------------------	----

<b>RIWAYAT HIDUP PENULIS</b>	
------------------------------	--

## ABSTRAK

**Nama : Marliana**  
**Nim : 40400112123**  
**Fakultas/Jurusan : Adab Dan Humaniora/Illmu Perpustakaan**  
**Judul Skripsi : Usaha Pustakawan Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Di Perpustakaan Utsman Bin Affan Universitas Muslim Indonesia Makassar**

---

Skripsi ini membahas tentang Usaha Pustakawan Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Di Perpustakaan Utsman Bin Affan UMI Makassar. Penelitian ini dilakukan di perpustakaan Utsman Bin Affan UMI Makassar. Rumusan masalah skripsi ini adalah bagaimanakah usaha pustakawan dalam meningkatkan kualitas layanan di perpustakaan Utsman Bin Affan UMI Makassar dan kendala apa saja yang dihadapi oleh pustakawan untuk meningkatkan kualitas layanan di perpustakaan Utsman Bin Affan UMI Makassar.

Tujuan dalam penelitian ini untuk mengetahui bagaimanakah usaha pustakawan dalam meningkatkan kualitas layanan di Perpustakaan Utsman Bin Affan UMI Makassar. Untuk mengetahui kendala apa saja yang dihadapi oleh pustakawan untuk meningkatkan kualitas layanan di Perpustakaan Utsman Bin Affan UMI Makassar. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan jenis penelitian lapangan (Field Research), dengan analisis deskriptif kualitatif yaitu memberikan gambaran atau informasi tentang masalah yang diteliti, menyangkut data-data layanan dan pembahasannya dengan menggunakan kata-kata melalui wawancara dari beberapa staf perpustakaan Utsman Bin Affan UMI Makassar, guna mengetahui secara maksimal bagaimana tanggapan pustakawan terhadap usaha yang dilakukan dalam meningkatkan layanan di perpustakaan Utsman Bin Affan UMI Makassar.

Hasil penelitian ini menunjukkan usaha yang dilakukan oleh pustakawan dalam meningkatkan layanan di Perpustakaan Utsman Bin Affan Universitas Muslim Indonesia Makassar, adapun usaha yang dilakukan pustakawan yaitu melayani pemustaka dengan baik dan berusaha menyediakan koleksi dan fasilitas sesuai kebutuhan pemustaka. Dan adapun kendala yang dihadapi oleh pustakawan dalam meningkatkan layanan yaitu pemustaka yang melanggar tata tertib dan peraturan, masih ada yang merobek-robek koleksi, mencoret-coret, dan tidak disiplin mengembalikan tepat waktu.

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### ***A. Latar Belakang Masalah***

Perpustakaan sebagai suatu gudang ilmu pengetahuan, serta berperan sebagai unit pelaksanaan teknis pengajaran maupun penelitian. Sebagai pusat informasi dan dokumentasi ilmiah, perpustakaan membantu pemustaka memperoleh informasi melalui pelayanan yang berkualitas.

Usaha penyelenggaraan perpustakaan pada suatu lembaga adalah dimaksudkan untuk menambah pengetahuan dan cakrawala berfikir karena melalui perpustakaan pemustaka dapat menghimpun informasi, memperoleh jawaban sesuai dengan yang diinginkan, sebab itu petugas perpustakaan perlu memahami betul bagaimana melayani pemustaka, sehingga pemustaka perpustakaan dapat memperoleh informasi lebih jelas dan dapat menggunakan waktu lebih efisien.

Perkembangan dunia pendidikan memang tidak terlepas dari perkembangan teknologi khususnya dibidang perpustakaan, pesatnya perkembangan ilmu perpustakaan dan teknologi dan munculnya teori dan hasil penelitian yang sangat pesat dan dicetak berupa buku dan koleksi perpustakaan yang beraneka ragam munculnya perkembangan teknologi informasi yang masih relatif baru yaitu internet. Menjadi tantangan pustakawan untuk mengolah, menyeleksi dan menyebarkan informasi tersebut. Tetapi yang lebih penting

adalah bagaimana usaha pustakawan dalam memberikan layanan kepada pemustaka perpustakaan secara tepat guna dan tepat waktu.

Usaha untuk mengetahui seberapa jauh tingkat perkembangan pelayanan yang telah dicapai oleh pustakawan sangat penting karena hal ini merupakan landasan yang tepat guna melakukan usaha pelayanan jasa perpustakaan di masa yang akan datang secara bertahap dan berencana, lebih khusus lagi pada usaha dalam meningkatkan layanan perpustakaan sehingga dapat bermanfaat bagi pemustaka.

Keberhasilan suatu perpustakaan dapat digambarkan dari keberhasilan pelayanannya, yang ditunjang pula koleksi yang memadai serta pustakawan yang profesional. Mengingat perpustakaan merupakan suatu tempat untuk memperoleh informasi secara formal maupun non formal, maka perpustakaan harus menciptakan suatu sistem pelayanan yang cocok dengan keadaan pemakainya sebab dalam kenyataan sering kali terjadi kesalahpahaman antara pustakawan dan pemakai sehingga informasi yang diinginkan tidak sesuai dan bahkan tidak ada hasilnya. Oleh karena itu pelayanan koleksi perlu mendapat perhatian, atau cara-cara tertentu sebab kepentingan pemustaka sangatlah penting dan bervariasi. Karena suatu perpustakaan apabila tidak diperhatikan maka pengguna jasa perpustakaan akan kurang menghargai perpustakaan tersebut karena nilai dari pelayanannya kurang.

Untuk memenuhi kebutuhan kultural dan informasi pemustaka, maka pustakawan harus mampu mengenali kebutuhan pemakai, berusaha tersedianya jasa pada waktu diperlukan, serta mendorong pemustaka menggunakan perpustakaan.

Sulistyo dalam bukunya *Pengantar Ilmu Perpustakaan* menyatakan bahwa :

Pustakawan harus menjadi perpustakaan sebagai sarana belajar bagi pembacanya. Dengan tindakan demikian maka seorang pustakawan pada hakikatnya juga seorang pendidik, karena sifatnya yang mendidik dan memberikan layanan kepada pemustaka.<sup>1</sup>

Untuk itu pustakawan harus semaksimal mungkin memperhatikan perpustakaan yang mereka bina. Disinilah seorang pustakawan dapat dinilai kreatifnya dalam memperoleh informasi yang bermutu.

Suatu perpustakaan dikatakan berkembang apabila mempunyai sarana dan prasarana yang memadai untuk memberikan informasi yang memuaskan kepada pemustaka dalam memanfaatkan jasa perpustakaan. Tak kalah pentingnya adalah tenaga pustakawan, oleh karena itu perlu diketahui bahwa maju mundurnya suatu perpustakaan antara lain kemampuan lain pustakawan itu sendiri dalam mengelola perpustakaan. Dalam ini pustakawan berorientasi kepada kepentingan pemustaka.

Dalam hal ini pemanfaatan perpustakaan oleh masyarakat umum, maka diperlukan suatu pelayanan yang baik. Setiap pengunjung yang datang ke perpustakaan pasti mempunyai tujuan yang sama apabila dikategorikan berkisar kepada kepentingan yang sederhana sekali sampai kepada kepentingan hal-hal yang rumit dan serius. Proses penyediaan bahan bacaan ini menimbulkan aktivitas antar pengunjung perpustakaan yang memerlukan informasi tersebut.

---

<sup>1</sup> Sulistyo, Basuki, *Pengantar Ilmu Perpustakaan*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 1992), h.36.

Namun perlu diketahui bahwa efektifitas perpustakaan dapat tercapai dengan baik apabila perpustakaan itu memiliki persyaratan-persyaratan teknik antara lain :

1. Ruang yang memadai
2. Koleksi yang lengkap dan sesuai dengan kebutuhan para pemustaka termasuk masyarakat yang ada disekitarnya;
3. Sarana perlengkapan untuk kebutuhan para pemustaka jasa perpustakaan serta kebutuhan lainnya;
4. Tenaga pengelola perpustakaan, baik tenaga teknik maupun tenaga profesional;
5. Anggaran yang memadai dan tersedia setiap tahun.

Kelima komponen diatas merupakan persyaratan utama bilamana perpustakaan dapat diberdayakan secara efektif. Apabila semuanya ini sudah terlaksana dengan baik maka selanjutnya proses komunikasinya diusahakan terciptadengan baik. Masalah yang berkaitan dengan usaha pustakawan dalam meningkatkan layanan Perpustakaan dikaji secara mendalam melalui penelitian. Untuk itu, penelitian tentang usaha pustakawan dalam meningkatkan kualitas layanan Perpustakaan Utsman Bin Affan UMI Makassar menarik penulis untuk dilakukan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan alternatif pemecahan masalah yang berkaitan dengan usaha pustakawan dalam meningkatkan kualitas layanan Perpustakaan Utsman Bin Affan UMI Makassar.

## **B. Rumusan Masalah**

Sehubungan dengan latar belakang masalah yang dikemukakan diatas, yang menjadi pokok permasalahan usaha pustakawan dalam meningkatkan kualitas layanan Perpustakaan Utsman Bin Affan UMI Makassar dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimanakah usaha pustakawan dalam meningkatkan kualitas layanan teknis di Perpustakaan Utsman Bin Affan UMI Makassar?
2. Kendala apa saja yang dihadapi oleh pustakawan untuk meningkatkan kualitas layanan di Perpustakaan Utsman Bin Affan UMI Makassar ?

## **C. Fokus Penelitian dan Deskripsi Fokus**

### **1. Fokus Penelitian**

Dalam penelitian ini penulis memberikan batasan penelitian permasalahannya secara mendasar tentang Usaha Pustakawan Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Di Perpustakaan Universitas Muslim Indonesia Makassar dan kendala yang dihadapi oleh pustakawan dalam meningkatkan kualitas layanan.

### **2. Deskripsi Fokus**

Pustakawan harus menjadikan perpustakaan sebagai sarana belajar bagi pembacanya. Dengan tindakan demikian maka seorang pustakawan pada hakikatnya juga seorang pendidik, karena sifatnya yang mendidik dan memberikan layanan kepada pemustaka.



Kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berkaitan dengan produk, pelayanan, orang, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi apa yang diharapkan.

Pelayanan adalah suatu kegiatan pelayanan berupa pencatatan dalam pemanfaatan dan menggunakan koleksi, bimbingan/arahan kepada pemakai dalam memanfaatkan jasa perpustakaan dengan baik dan semaksimal mungkin.

Perpustakaan adalah mencakup suatu ruangan, bagian dari gedung / bangunan atau gedung tersendiri yang berisi buku-buku koleksi, yang diatur dan disusun sedemikian rupa, sehingga mudah untuk dicari dan dipergunakan apabila sewaktu-waktu diperlukan oleh pembaca.

#### **D. *Kajian Pustaka***

Dalam pembahasan skripsi ini, peneliti menggunakan beberapa literatur yang berkaitan sebagai bahan acuan. Adapun literatur yang dianggap relevan dengan objek penelitian ini diantaranya;

1. Buku dengan judul “*Manajemen Perpustakaan*”, yang ditulis oleh Sutarno NS, yang membahas tentang perpustakaan dan fasilitas.
2. Buku dengan judul “*Perpustakaan dan Buku*”, yang ditulis oleh Wiji Suwarno, yang membahas tentang perpustakaan dan pustakawan dituntut kreatif dan inovatif dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka.

3. Buku dengan judul “*Layanan Cinta*”, yang ditulis oleh Achmad, yang membahas tentang layanan atau jasa dalam perpustakaan.
4. Buku dengan judul “*pengantar ilmu perpustakaan dan kearsipan*”, yang ditulis oleh Andi Ibrahim, yang membahas tentang perpustakaan perguruan tinggi.

Dari beberapa rujukan diatas belum didapatkan tulisan yang membahas tentang usaha pustakawan dalam meningkatkan kualitas layanan.

#### **E. Tujuan Penelitian**

Secara umum gambaran dari penelitian ini bertujuan :

1. Untuk mengetahui bagaimanakah usaha pustakawan dalam meningkatkan kualitas layanan di Perpustakaan Utsman Bin Affan UMI Makassar.
2. Untuk mengetahui kendala apa saja yang dihadapi oleh pustakawan dalam memberikan layanan di Perpustakaan Utsman Bin Affan UMI Makassar.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Harapan penulis dalam melakukan penelitian ini, merupakan sumbangan buah pemikiran seorang anak bangsa demi pengembangan ilmu pengetahuan khususnya mengenai pelayanan kepada masyarakat dalam menemukan informasi yang diinginkan.

Adapun manfaat penelitian yaitu :

1. Manfaat praktis, hasil penelitian diharapkan bermanfaat bagi pustakawan sebagai pengelola perpustakaan khususnya dan menjadi bahan masukan dalam meninjau usaha pustakawan dalam meningkatkan kualitas layanan di Perpustakaan Utsman Bin Affan UMI Makassar.
2. Manfaat Teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan bagi pengembangan ilmu pengetahuan, terutama bagi penulis lebih lanjut dibidang ilmu perpustakaan dan informasi, khususnya menyangkut perkembangan pelayanan di perpustakaan.

Dengan hasil penelitian ini nantinya dapat menunjang dalam usaha meningkatkan komunikasi pustakawan, dengan pemustaka sehingga perpustakaan tetap exist mengembangkan perannya sebagai pengelola dan penyedia informasi di tengah-tengah masyarakat dalam memberikan layanannya.

## **BAB II**

### **TINJAUAN TEORITIS**

#### **1. Pengertian Pelayanan Perpustakaan**

Pelayanan dalam sebuah perpustakaan merupakan salah satu indikator dalam mengoperasikan segala aktivitas bahkan menjadi suatu citra dimana baik buruknya suatu perpustakaan dapat dilihat dan diukur dari pelayanan yang diberikan. Dalam buku pedoman sirkulasi dan referensi perguruan tinggi dinyatakan bahwa :

Pelayanan adalah suatu kegiatan pelayanan berupa pencatatan dalam pemanfaatan dan menggunakan koleksi, bimbingan/arahan kepada pemustaka dalam memanfaatkan jasa perpustakaan dengan baik dan semaksimal mungkin.<sup>2</sup>

Suatu perpustakaan yang berkembang tercermin pada pelayanan dalam memberikan keputusan kepada pemustaka. Setiap bagian pelayanan berupaya memberikan pelayanan seoptimal mungkin kepada pemustaka sesuai informasi yang dibutuhkan. Hal ini sesuai dengan visi dan misi perpustakaan dalam memperdayakan seluruh komponen dalam perpustakaan. Menurut Daryanto mendefinisikan arti

Layanan adalah “kesibukan” dimana bahan pustaka sewaktu-waktu harus tersedia bagi mereka yang membutuhkannya.<sup>3</sup>

Pelayanan pada dasarnya terdiri atas pengumpulan informasi dan pengolahan informasi, serta penyebaran informasi. Jadi pelayanan perpustakaan merupakan

---

<sup>2</sup>Nurhadi, M.Achmad, *Pedoman Pelayanan Sirkulasi dan Referensi Perpustakaan Perguruan Tinggi*, (Jakarta: Deplikdup, 1980), h. 2

<sup>3</sup> Daryanto, *Pengetahuan Praktis Bagi Pustakawan*, (Jakarta: Bina Cipta, 1985), h. 4

bentuk nyata dari penyebaran informasi sehingga dapat disimpulkan bahwa hakekat pelayanan perpustakaan merupakan usaha atau proses penyebaran dan pendayagunaan informasi secara optimal kepada pemustaka.

Berkaitan dengan hal itu, Allah Swt. berfirman dalam Q.S. Ali Imran/3: 159



Terjemahnya:

*“Maka berkat rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya”.*<sup>4</sup>

Berdasarkan ayat diatas dapat diberikan penjelasan bahwa keberhasilan bagi pustakawan dalam melakukan layanan kepada pemustaka hendaknya lebih menekankan pada nilai-nilai moral, etis, akhlak pribadi (seperti : jujur,berani, penology, disiplin, sikap lemah lembut dan kerja keras), karena merupakan metode dalam dakwah tarbiyah (pendidikan), pengajaran dan berinteraksi dengan orang lain

<sup>4</sup>Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahan*.

serta sikap lemah lembut mendatangkan kebaikan, sedangkan sebaliknya sikap kasar selalu mendatangkan keburukan.

Peraturan pemerintah Republik Indonesia No. 24 tahun 2014 tentang pelaksanaan UU No.43 tahun 2007 tentang perpustakaan, pada pasal 14 tentang standar pelayanan perpustakaan. Layanan perpustakaan dilakukan secara prima dan berorientasi bagi kepentingan pemustaka. Setiap perpustakaan menerapkan tata cara layanan perpustakaan berdasarkan standar nasional perpustakaan. Setiap perpustakaan mengembangkan layanan perpustakaan sesuai dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi.

Pelayanan perpustakaan merupakan ujung tombak jasa perpustakaan karena bagian inilah pertama kali berhubungan dengan pemakai serta paling sering digunakan pemustaka. berbagai kegiatan yang dilakukan di perpustakaan semuanya ditujukan bagi pemanfaatan bahan pustaka serta fasilitas lainnya yang dimiliki perpustakaan.

Pelayanan perpustakaan bertujuan untuk membantu pemustaka yang ada di perpustakaan dan sebaliknya perpustakaan harus melayani kebutuhan para pemustaka semaksimal mungkin, karena jasa perpustakaan baru terasa manfaatnya bila informasi yang diberikan sesuai dengan kebutuhan pemustaka seperti yang dikemukakan oleh Muchyidin dalam Sukmawati.

Kegiatan pelayanan perpustakaan merupakan suatu sub unit kerja di perpustakaan yang mempunyai tugas pokok untuk memberikan pelayanan, bimbingan, informasi dan pengarahan berikut pengadaannya agar para pemustaka perpustakaan dapat memperoleh kesempatan dan fasilitas

semaksimal mungkin untuk menelusuri dan mempelajari informasi yang diperlukan sesuai dengan kebutuhannya.<sup>5</sup>

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia Terbitan Balai Pustaka 1989, istilah yang mendekati kata

Layanan adalah membantu menyiapkan/mengurusi apa-apa yang diperlukan seseorang.<sup>6</sup>

Ada dua hal yang penting terkandung dalam pengertian ini; pertama,

Buku merupakan unsur utama dari suatu layanan perpustakaan; kedua, Penyebaran informasi merupakan istilah umum untuk semua produk pelayanan.

Tujuan pelayanan perpustakaan adalah untuk mengadakan dan mendayagunakan buku-buku dalam media lainnya bagi kepentingan pemustakanya, dengan kata lain bahwa tujuan pelayanan perpustakaan adalah melayani dan memenuhi kebutuhan pemustakanya. Untuk koleksi perpustakaan harus diseleksi agar benar-benar sesuai dengan kebutuhan pemustaka dan organisasikan sedemikian rupa sehingga memudahkan pemustaka dalam memanfaatkan koleksi.

Unsur-unsur yang dapat menyebabkan terjadinya suatu pelayanan di perpustakaan adalah sebagai berikut :

#### **a. Koleksi**

Koleksi adalah inti dari sebuah perpustakaan dan menentukan keberhasilan layanan. Perpustakaan UMI Makassar dulunya hanya memiliki

---

<sup>5</sup>Muchyidin S Ase, *Pelayanan Perpustakaan*, (Bandung: Biro Perpustakaan IKIP, 1980), h. 3.

<sup>6</sup>Departemen pendidikan dan kebudayaan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta : Balai pustaka, 1989), h. 3.

beberapa jenis koleksi, bisa dikatakan kurang koleksinya, dengan adanya usaha pustakawan dalam meningkatkan layanan perpustakaan, maka koleksi perpustakaan bertambah sesuai yang dibutuhkan oleh pemustaka, dengan lengkapnya koleksi di perpustakaan, maka pemustaka sering berkunjung di perpustakaan untuk mencari informasi sesuai yang dibutuhkannya. Dan bukanlah perpustakaan namanya bila tidak memiliki koleksi. Koleksi buku bukan hanya dilihat dari jumlah exemplarnya saja, tetapi lebih kepada kualitas isi, jumlah judul, dan kemukahirannya (*up to date*). Indikator ukuran baik dan buruknya sebuah perpustakaan sangat ditentukan oleh koleksi. Merupakan unsur utama yang harus tersedia di perpustakaan. Perpustakaan merupakan tempat dimana dikumpulkan semua pengetahuan dan gagasan manusia, baik dalam bentuk bahan tercetak (*printed material*), maupun bahan-bahan dalam bentuk lainnya. Bahan-bahan tersebut misalnya buku-buku atau koleksi yang merupakan modal dasar dalam penyelenggaraan perpustakaan. Sebab apa yang ditawarkan perpustakaan kepada pemakai adalah berbagai informasi yang terkandung dalam bentuk bahan pustaka yang menjadi koleksi perpustakaan.

Menurut Achmad,

Koleksi adalah semua bahan yang dibeli, ditukar dan hadiah sebuah perpustakaan atau sistem perpustakaan dengan tujuan untuk memuaskan kebutuhan informasi pemustakanya, yaitu buku, surat kabar, dan terbitan



berseri, bahan referensi, rekaman musik, peta, bentuk mikro, dan media non-cetak, dengan peralatan dan perlengkapan yang berbeda.<sup>7</sup>

## **b. Fasilitas**

Fasilitas adalah segala sesuatu yang dapat mempermudah upaya dan memperlancar kerja dalam rangka mencapai suatu tujuan.

Perpustakaan UMI Makassar pada awalnya hanya memiliki fasilitas seadanya saja atau fasilitasnya kurang, demi meningkatkan pelayanan perpustakaan, maka pustakawan berusaha dan bekerja keras untuk meningkatkan fasilitas perpustakaan seperti menambah kursi belajar, kursi sofa dan meja belajar, rak buku komputer, print dan scan untuk memudahkan dan memperlancarkan pemustaka, agar pemustaka yang datang di perpustakaan merasa nyaman dengan lengkapnya fasilitas di perpustakaan.

Dalam era teknologi informasi, disamping sarana dan prasarana yang bersifat manual, diperlukan pula aktifitas yang mendukung kegiatan otomasi perpustakaan.

Tata ruang perpustakaan dengan perabot pendukung, seperti rak, lemari, meja, kursi dan sebagainya, merupakan bagian yang sangat menentukan dalam memberikan layanan. Perlengkapan dan peralatan perpustakaan menentukan keberhasilan layanan, disamping dapat meningkatkan citra perpustakaan. Agar pemustaka merasa nyaman dipergustakaan, maka perpustakaan harus ditata dengan baik, sirkulasi udara

---

<sup>7</sup> Achmad, *Layanan Cinta*, (Jakarta: Sagung Seto, 2012), h. 15.

yang baik, aman, nyaman, dan mudah diakses. Lokasi gedung yang baik, serta tata ruang yang sesuai dengan kebutuhan akan memberikan kemudahan dan kepuasan bagi para pemustaka dengan kelancaran kerja bagi staf.

Ada beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam membangun dan mendirikan sebuah perpustakaan adalah sebagai berikut :

- 1) Lokasi perpustakaan harus diletakkan pada tempat yang strategi sehingga mudah dijangkau.
- 2) Luas ruang perpustakaan harus diperhitungkan agar dapat menampung pembaca yang dilayani dan segala macam fasilitas dan perlengkapan didalamnya.
- 3) Pengaturan ruangan serta penempatan bahan pustaka dan peralatan perpustakaan harus diatur sedemikian rupa sehingga memudahkan para pemustakanya dan pengawasannya oleh petugas perpustakaan.
- 4) Pengaturan cahaya, ventilasi, tata warna dan temperatur udara dalam perpustakaan sangatlah penting diperhatikan agar dapat memberikan kesan yang menyenangkan dan menimbulkan rasa betah untuk belajar.

### **c. Staf atau Pengelola Perpustakaan**

Staf perpustakaan yang akan berfungsi sebagai jembatan penghubung antara koleksi perpustakaan dengan pemustaka. Fungsi dan peranan petugas perpustakaan dengan pegawai. Fungsi dan peranan pustakawan adalah sebagai mediator antara koleksi perpustakaan agar pemakai jasa perpustakaan

memegang peranan penting untuk keberhasilan suatu pelayanan perpustakaan. Memberikan pelayanan kepada pemustaka tidak akan berjalan dengan lancar apabila kurangnya staf atau pustakawan. Perpustakaan UMI Makassar dulunya hanya memiliki beberapa staf, tapi dengan adanya usaha pustakawan untuk meningkatkan sumber daya manusia di perpustakaan UMI, dengan cara promosi bahwa di perpustakaan membuka lowongan kerja bagi jurusan ilmu perpustakaan yang mampu mengelola perpustakaan dengan baik.

Semua pekerjaan tersebut adalah tugas yang harus dilakukan oleh pustakawan. kata pustakawan (*librarians*) menjadi pilihan, karena profesi ini sangat terkait erat dengan bahan pustaka (*library materials*) dan perpustakaan (*library*). Salah satu kriteria seorang pustakawan adalah cerdas, komunikatif, simpatik, berpendidikan, sabar, bermental kuat dan wawasan luas, *fleksibel* dimata pemakai, serta mempunyai tingkat toleransi yang tinggi kepada rekan kerjanya dan selalu siap membantu kapanpun jika dibutuhkan.

#### **d. Macam dan layanan perpustakaan**

Termasuk dalam wilayah layanan adalah membantu pemustaka mencari informasi yang dibutuhkan pengguna, menjawab pertanyaan pemustaka, bimbingan kepada pembaca, meminjamkan bahan informasi, misalnya berupa buku untuk dibawa pulang kerumah, dan kegiatan lainnya.

Andi Ibrahim dalam bukunya Pengantar Ilmu Perpustakaan dan Kearsipan menyatakan bahwa :

Sebagai salah satu usaha di bidang pemberian jasa informasi, perpustakaan perlu memberikan pelayanan kepada pemustaka secara cepat dan tepat. Cepat artinya layanan yang diberikan dilaksanakan dalam waktu singkat. Sedangkan tepat maksudnya dapat memenuhi kebutuhan pemustaka yang memanfaatkan jasa perpustakaan.<sup>8</sup>

Jasa merupakan suatu pekerjaan penelusuran yang dikerjakan oleh pustakawan berdasarkan atas permintaan peminat informasi. Kini terdapat kecenderungan perubahan sikap menunggu pengunjung, sikap mereka ini lebih bersifat pasif. Kini perpustakaan lebih aktif menyediakan informasi bagi pemustaka. Pendekatan profesional ini mengharuskan pustakawan mengetahui informasi mengenai :

1. Apa yang diminta oleh pemustaka

Pertama-tama pustakawan perlu mengkaji siapa yang memerlukan dan mengenai apa. Dengan memperhatikan hal-hal seperti ini, maka pustakawan akan mengetahui berapa banyak yang harus disediakan informasi. Oleh karena itu, pustakawan harus bisa menyediakan informasi secara cermat dan sesuai dengan kebutuhan pemustaka.

2. Berapa cepat penyediaan informasi

Pustakawan perlu mengambil secara cermat untuk menilai kecepatan penyediaan informasi. Bila pustakawan menyediakan informasi terlambat, maka pemustaka akan meninggalkannya. Untuk itu pustakawan harus cermat dalam menentukan jangka waktu informasi, dengan kata lain jika

---

<sup>8</sup> Andi Ibrahim, *Pengantar Ilmu Perpustakaan Dan Kearsipan*, (Makassar: Gunadarma Ilmu, 2014), h. 173.

ada informasi baru yang dimuat dalam buku atau majalah, pustakawan dapat menyebarkan melalui informasi kilat kepada pemustaka yang berminat.

### 3. Bentuk penyajian

Bentuk penyajian memegang peranan penting dalam hal menyebarkan informasi. Bila informasi disajikan dalam bentuk menarik dan khas, besar kemungkinan pemakai akan menggunakannya. Namun bila disajikan dalam bentuk yang tidak pernah berubah dalam jangka panjang, besarnya kemungkinan pemakai tidak akan memanfaatkannya. Adakalanya tenaga pengelola perpustakaan mengedarkan dokumen asli atau foto copy dokumen, kemudian memantau hasilnya.

### 4. Apa saja yang diminta

Rincian informasi apa saja yang diperlukan pembaca amat tergantung pada kebutuhan pribadi. Bentuk sederhana adalah seseorang membutuhkan informasi mengenai suatu buku, maka pemustaka harus melalui atau melihat kartu katalog, sedangkan pemakai lain mungkin memerlukan komputer untuk mendapatkan bahan pustaka yang diinginkan.

Keberhasilan pelayanan juga sangat dipengaruhi oleh sejauh mana pustakawan menganekaragamkan jasa yang disediakan diperpustakaan. Dengan kata lain, perpustakaan harus berusaha mengemas dan menyebarkan informasi secara aktif kepada masyarakat dimana ia berada. Kegiatan

menawarkan jasa yang tersedia pada hakekatnya merupakan suatu konsep pemasaran. Pemasaran dalam arti bahwa perpustakaan harus mengetahui lebih dahulu kondisi calon pengguna yang akan dilayani. Informasi yang ditawarkan perpustakaan kepada masyarakat harus benar-benar sesuai dengan kebutuhannya.

Ada kriteria yang harus dimiliki aktifitas pelayanan yaitu :

1. Mudah dimengerti; menggunakan cara yang mudah dimengerti oleh pemustaka /pemakai maupun oleh petugas itu sendiri.
2. Kelambatan yang minimal; mengusahakan tidak adanya keterlambatan dalam melayani pemustaka.

Untuk mewujudkan hal ini, perpustakaan harus menyediakan layanan kepada masyarakat yang dilayaninya.

Pada perpustakaan dikenal dengan dua sistem layanan dalam melayani para pemustaka. Yakni sistem terbuka dan tertutup. Dalam memberikan pelayanan, pustakawan dapat memberi kesempatan kepada pemustaka untuk mengadakan usaha sendiri mendapatkan bahan pustaka yang dibutuhkan.

## **2. Sistem pelayanan**

Sistem bisa juga diartikan sebagai cara atau metode melakukan sesuatu yang berada dibawah pengendalian manusia yang dijalankan dengan mengatur unsur-unsurnya. Kemudian keberhasilan pelayanan informasi ini tidak hanya tergantung

dari kesedian teknologi, tetapi tergantung dari kesiapan pustakawan untuk memanfaatkan sarana yang ada pada perpustakaan.

Pelaksanaan pelayanan yang diberikan pustakawan kepada pemakai jasa perpustakaan dengan berbagai cara dan berbagai sistem. Ada tiga macam sistem pelayanan informasi yang dapat dilakukan pustakawan adalah sebagai berikut:

1. Sistem layanan dengan tenaga manusia penuh (manual). Hal ini faktor penentu berhasil atau tidaknya sebuah perpustakaan tergantung penuh pada tenaga manusianya (pengelolanya).
2. Sifat pelayanan yang dibantu dengan menggunakan tenaga mesin (*automatic*). Dalam hal ini, pustakawan yang terlibat langsung dalam proses perubahan bentuk informasi dengan menggunakan bantuan tenaga teknologi informasi.
3. Sistem pelayanan dengan menggunakan bahan pustaka (buku) sebagai alat komunikasi yang mempunyai peranan dan posisi yang sangat strategi dalam proses pembangunan nasional dan mengambil peranan penting dalam berbagai kehidupan terutama disektor pendidikan.

Sistem yang dipakai diperpustakaan pada umumnya dikenal dengan istilah sistem terbuka dan tertutup. Dari dua sistem layanan, ada pula keuntungan dan kerugian masing-masing. Adapun keuntungan dari sistem terbuka adalah :

1. Pemustaka secara langsung dapat memilih sendiri buku-buku yang diinginkan.
2. Pemustaka lebih menghemat waktu.
3. Pemustaka tidak selalu berhubungan dengan petugas.

Sedangkan kekurangan dari sistem layanan terbuka adalah :

1. Kehilangan buku, sukar dihindari.
2. Buku-buku keserakan diatas meja, sehingga merepotkan petugas.
3. Buku mudah rusak, karena banyaknya yang menggunakan tiap hari.
4. Pustakawan repot membenahi kembali ke rak. Disebabkan banyaknya buku yang dikembalikan dirak tidak pada tempatnya.

Pada umumnya perpustakaan umum di Indonesia mempergunakan sistem ini, karena sistem ini dinilai lebih praktis, meskipun ada resiko tertentu yang menghadang. Adapun keuntungan sistem layanan tertutup adalah :

1. Pemustaka tidak repot mengambil buku diinginkan.
2. Pemustaka tidak repot lagi menggunakan katalog.
3. Mencegah hilangnya koleksi.
4. Pustakawan tidak repot menata buku dirak.

Sedangkan kekurangan dari sistem layanan tertutup adalah :

1. Pemustaka tidak langsung mengambil buku yang diinginkan.
2. Pustakawan akan merepotkan apabila permintaan pemakai tidak sesuai dengan yang diinginkan.
3. Diperlukan ruang sendiri, terpisah dari rak-rak buku.

### **3. Proses layanan**

Dalam proses layanan diperpustakaan dapat berupa layanan langsung dan tidak langsung. Dalam melaksanakan pelayanan kepada pemakai jasa perpustakaan dapat melaksanakan pekerjaan langsung dan tidak langsung.



Pelaksanaan layanan langsung yaitu layanan diberikan petugas pelayanan langsung mengadakan kontak dengan pemustaka seperti layanan bimbingan pembaca, disini pemustaka dipandu untuk mencari informasi yang terdapat didalam bahan pustaka layanan peminjaman/pengembalian bahan pustaka. Dimana semua layanan yang tersebut diatas maka pelayanan perpustakaan berhadapan langsung dengan pemakai jasa (pemustaka) perpustakaan.

Sedangkan yang dimaksud pelayanan tidak langsung yaitu pustakawan melakukan tugas rutinnya seperti melakukan shelving buku didalam rak, filing katalog didalam laci katalog, membuat rambu-rambu / *guide* penempatan buku dalam rak sesuai subyek, yang apabila ini dikerjakaan secara profesional dan sangat membantu pemustaka didalam penelusuran informasi.

#### **4. Jenis pelayanan**

Pelayanan adalah salah satu kegiatan jasa perpustakaan diantara kegiatan perpustakaan yang ada. Adapun jenis pelayanan yang diberikan kepada pemustaka untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan yakni :

##### **a. Pelayanan sirkulasi**

##### **1. Sirkulasi**

Sirkulasi adalah suatu kegiatan pelayanan pencatatan, pemanfaatan, penggunaan koleksi bahan pustaka dengan tepat guna dan tepat waktu kepentingan pemustaka. Adapun beberapa kegiatan pelayanan sirkulasi sebagai berikut :

- a) Peminjaman
- b) Pengembalian
- c) Pemungutan denda
- d) Pendaftaran anggota perpustakaan

Kegiatan sirkulasi sering dianggap sebagai ujung tombak jasa perpustakaan karena bagian ini yang paling sering digunakan pemustaka atau berhubungan dengan pemustaka.

#### 1. Fungsi sirkulasi

Terdapat beberapa fungsi sirkulasi sebagai berikut :

- a) Pengawasan pintu masuk dan keluar perpustakaan
- b) Pendaftaran anggota, perpanjangan keanggotaan, dan pengunduran diri anggota perpustakaan.
- c) Peminjaman, pengembalian, dan perpanjangan waktu peminjaman.
- d) Pengurusan keterlambatan pengembalian koleksi yang dipinjam seperti denda.

#### 2. Pelayanan Referensi

Referensi yaitu suatu kegiatan pelayanan untuk membantu pemustaka perpustakaan menemukan informasi dengan cara menjawab pertanyaan serta memberi bimbingan tentang cara menggunakan dan menemukan koleksi referensi.

Agar pelayanan referensi dapat berjalan dengan baik, maka petugas referensi perlu memahami terlebih dahulu fungsi-fungsi referensi sebagai berikut :

1. Fungsi pengawasan yaitu petugas referensi dapat mengamati pemustaka, baik dalam hal kebutuhan informasi yang diperlukan.
2. Fungsi informasi yaitu petugas referensi dapat memberikan informasi kepada pengunjung, dan memberikan jawaban terhadap pertanyaan singkat maupun penelusuran informasi.
3. Fungsi bimbingan yaitu petugas harus menyediakan waktu guna memberikan bimbingan kepada pemustaka perpustakaan untuk menemukan bahan pustaka yang dibutuhkan.

### 3. Pelayanan koleksi cadangan

Pelayanan koleksi cadangan adalah semua buku yang atas permintaan pemustaka perpustakaan harus selalu tersedia di perpustakaan. Dan buku cadangan ini hanya dapat dibaca ditempat karena jumlah eksemplarnya sedikit. Dengan melihat kondisi ini maka pihak perpustakaan harus melakukan beberapa hal diantaranya :

1. Buku tersebut diatur pemustakanya secara bergilir sesuai dengan pemesannya.
2. Buku tersebut diusahakan untuk diproduksi atau difoto copy guna kelestarian buku.

3. Buku tersebut disimpan terpisah dengan buku lainnya serta tidak diperkenankan dipinjamkan keluar perpustakaan.

## 5. Pengembangan Perpustakaan

Mendengar istilah perpustakaan, dalam benak kita akan tergambar sebuah gedung atau ruangan yang dipenuhi rak buku. Dalam bahasa Inggris perpustakaan dikenal dengan istilah “library yang berarti buku, sehingga tidaklah salah bila semua istilah tersebut tentang perpustakaan selalu dikaitkan dengan buku. Akan tetapi, istilah-istilah tersebut telah mengalami pergeseran makna, perpustakaan diartikan sebagai ruang khusus, bagian dari gedung itu sendiri digunakan untuk menyimpan buku-buku dan koleksi dan terbitan lainnya yang bisa disimpan menurut tata susunan tertentu untuk digunakan pembaca.

Menurut Soejono Trimono,

Perpustakaan adalah tempat dimana dikumpulkan semua pengetahuan atau gagasan manusia baik dalam bentuk bahan-bahan tercetak (printed material) maupun bahan-bahan dalam bentuk lainnya.<sup>9</sup>

### a. Fungsi dan Tujuan Perpustakaan

Perpustakaan unit kerja, baik yang terdiri sendiri, maupun yang bergabung kepada unit organisasi yang membawahnya perlu menetapkan visi, misi dan fungsinya. Hal ini merupakan pedoman, arah dan tuntutan untuk mencapai tujuan akhir.

---

<sup>9</sup>Soejono Trimono, *Pedoman Pelaksanaan Perpustakaan*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 1992), h. 6.

Secara garis besar misi perpustakaan adalah menciptakan dan menetapkan kebiasaan membaca masyarakat, sesuai dengan jenis perpustakaan dan pemustakanya. Sedangkan tugas pokok perpustakaan adalah menghimpun, menyediakan, mengelola, memelihara dan mendayagunakan semua koleksibahan pustaka, menyediakan sarana pemanfaatan, dan melayani masyarakat pemustaka yang membutuhkan informasi. Untuk melaksanakan tugas-tugas tersebut perpustakaan melaksanakan fungsinya antara lain :

- 1) Pengkajian kebutuhan pemustaka dalam hal informasi dan bahan pustaka.
- 2) Penyediaan bahan pustaka yang diperkirakan diperlukan.
- 3) Pengolahan dan penyiapan bahan pustaka.
- 4) Penyimpanan dan pemeliharaan koleksi.
- 5) Pemberian layanan dengan sistem yang mudah cepat, dan tepat serta sederhana.

b. Pengertian pustakawan

Sumber daya manusia di perpustakaan terdiri dari : pustakawan, tenaga administrasi dan tenaga kejuruan. Pustakawan sebagai sumber daya utama merupakan unsur penting dalam kemajuan sebuah perpustakaan, namun disadari bahwa kemajuan tersebut tidak terlepas dari semua komponen. Oleh karena itu pustakawan disebut pula sebagai pekerja informasi (information workers). Diakuinya pustakawan sebagai profesi menjadi tuntutan untuk bekerja secara profesional pada bidang kerjanya.

Kata pustakawan berasal dari kata “pustaka” dengan demikian penambahan kata “wan” diartikan sebagai seorang yang bekerjanya atau profesinya terkait erat dengan dunia pustaka atau bahan pustaka. Bahan pustaka berupa buku, majalah, surat kabar.<sup>10</sup>

Seorang pustakawan harus mampu membina hubungan yang baik dengan para pemustaka perpustakaan karena pustakawan juga mempunyai fungsi sebagai tempat berkonsultasi dan mendapatkan informasi. Selain itu, seorang pustakawan harus mampu berfungsi ganda, kadang-kadang sebagai manajer, pelayan, pendidik ataupun sebagai sales. Oleh karena itu pustakawan mempunyai peranan dalam menentukan jenis layanan yang diberikan kepada pemustaka perpustakaan sesuai dengan kondisinya, pelayanan yang diberikan oleh pustakawan bermuara pada kebutuhan masyarakat yang dilayaninya.

Pustakawan disebut juga sebagai komponen tenaga kerja di perpustakaan, berperan secara dinamis dalam pelaksanaan seluruh kegiatan kerja, sehingga perpustakaan dapat berfungsi sesuai dengan perannya, karena perannya yang dinamis, kondisi tenaga kerja di perpustakaan sangat menentukan tinggi rendahnya tingkat pelayanan informasi yang dapat diperankan oleh pustakawan.

Menurut Soetminah yang dikutip dari surat edaran bersama menteri pendidikan dan kebudayaan :

Pustakawan adalah pegawai negeri sipil yang berjasa dibidang perpustakaan, dokumentasi dan informasi, yang bertugas secara penuh oleh pejabat yang berwenang untuk melakukan kegiatan perpustakaan dan

---

<sup>10</sup> Rachman Hermawan S, *Etika Kepustakawanan : Suatu Pendekatan Terhadap Kode Etik Pustakawan Indonesia*, (Cet.1; Jakarta: Sagung, 2006), h. 45.

dokumentasi pada unit-unit perpustakaan instansi pemerintah atau unit lainnya.<sup>11</sup>

Dalam pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa pustakawan merupakan salah satu kunci untuk memberdayakan perpustakaan menurut eksistensinya sebagai tempat menyimpan dan menyebarluaskan informasi secara merata tanpa membedakan status dan kedudukan pemustaka.

Perpustakaan tanpa pustakawan yang mampu dan terampil melakukan tugas pustakawan, akan merupakan koleksi kertas bekas karena melaksanakan tugas sesuai dengan fungsi atau keahliannya, maka jabatan pustakawan merupakan jabatan fungsional.

Menurut Harahap, mengemukakan bahwa :

Pustakawan adalah seorang yang melaksanakan kegiatan perpustakaan dengan jalan memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan tugas lembaga induknya berdasarkan ilmu pengetahuan, dokumentasi dan informasi yang memiliki melalui pendidikan.<sup>12</sup>

---

<sup>11</sup>Soetminah, *Perpustakaan kepustakaan dan pustaka*, (Yogyakarta: Kanisius, 1991), h 161.

<sup>12</sup>Harahap Basyral Hamidy, *Kiprah Pustakawan: Seperempat Abad Ikatan*, (Jakarta: Pustakawan Indonesia, 1998), h.1.

### **BAB III**

#### **METODE PENELITIAN**

##### ***A. Jenis Penelitian***

penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan (Field Research), dengan analisis deskriptif kualitatif yaitu memberikan gambaran / informasi tentang masalah yang diteliti, menyangkut data-data layanan dan pembahasannya dengan menggunakan kata-kata melalui wawancara dari beberapa staf perpustakaan Utsman Bin Affan UMI Makassar, guna mengetahui secara maksimal bagaimana tanggapan pustakawan terhadap usaha yang dilakukan dalam meningkatkan layanan di Perpustakaan Utsman Bin Affan UMI Makassar.

##### ***B. Lokasi dan Waktu Penelitian***

###### **1.Lokasi Penelitian**

Penelitian ini bertempat di Perpustakaan Utsman Bin Affan Universitas Muslim Indonesia Makassar.

###### **1. Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilakukan dalam waktu 1 bulan mulai tanggal 30 September sampai 30 Oktober 2016.



## **C. *Populasi dan Sampel Penelitian***

### **1. *Populasi Penelitian***

Untuk mengetahui keadaan populasi dalam penyusunan skripsi ini maka terlebih dahulu penulis akan menguraikan definisi populasi menurut salah seorang ahli:

Populasi adalah keseluruhan subjek penelitian, apabila seorang ingin meneliti semua elemen yang ada dalam wilayah penelitian, maka penelitiannya merupakan penelitian populasi.

Adapun populasi yang akan di jadikan target penelitian dalam mengumpulkan data yaitu pustakawan sebanyak 10 orang yang ada di perpustakaan Utsman Bin Affan UMI Makassar. Yang diambil selama penelitian berlangsung.

### **2. *Sumber Data***

Penarikan sampel dalam penelitian ini yaitu menggunakan *purposive* sampling, yakni dengan memilih informasi yang dianggap dapat mewakili dalam memberikan informasi yang menyangkut masalah penelitian ini. Arikunto, menyatakan bahwa apabila subjek penelitian kurang dari 100 orang, maka lebih baik diambil semuanya sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi

dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh total sampling sebanyak 10-15% atau antara 20-25% tergantung dari waktu biaya dan tenaga yang tersedia.<sup>13</sup>

#### **D. Teknik Pengumpulan Data**

Data yang diambil dari sebuah populasi yaitu sebagian dari pustakawan di perpustakaan Utsman Bin Affan UMI Makassar. Karena jumlahnya terlalu banyak maka diambil hanya 10 orang.

Dalam penelitian ini digunakan dua sumber data yakni :

##### **1. Data primer**

Data primer diperoleh dengan :

- a. Penelitian lapangan (*Field Research*), yang dilakukan di perpustakaan, pengamatan di lokasi dimana penulis mengadakan penelitian.
- b. Metode wawancara yaitu melakukan wawancara dengan pengelola perpustakaan yang bersangkutan yang telah dipercayakan untuk diminta keterangannya.

##### **2. Data Sekunder**

Pengumpulan data sekunder yaitu pengumpulan data yang diperoleh dari berbagai sumber yang berhubungan dengan hal-hal yang diteliti berupa literatur-literatur yang berkaitan dengan penelitian ini.

---

<sup>13</sup> Arikunto, S. *Prosedur Penelitian. "Pendekatan Suatu Praktik"*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2006), h. 23.

Untuk mendapatkan data sekunder, maka dilakukan penelusuran pustaka yakni dengan cara mencari bahan referensi yang relevan dengan judul skripsi ini baik itu buku, laporan, maupun dari berkala, melalui perpustakaan atau internet.

#### **E. Teknik Analisa Data**

Analisa data yang dimaksud adalah mendeskripsikan data yang diperoleh dari hasil yang dilakukan, yaitu berupa wawancara langsung dikumpulkan kemudian dianalisis melalui beberapa tahap, yaitu dikelompokkan kemudian ditabulasi berdasarkan presentasinya. Lalu diinterpretasikan berdasarkan kebutuhan.

Dalam penelitian ini. Jenis penelitian adalah penelitian lapangan dengan analisis deskriptif kualitatif yang akan memberikan gambaran mengenai usaha pustakawan dalam meningkatkan kualitas layanan di Perpustakaan Utsman Bin Affan UMI Makassar.

**Tabel 1. Nama-nama Informan**

No	Nama	Jabatan
1.	Drs. Surur Putuhena, MM	Kabag Tata Usaha
2.	Thalha Achmad, MM	Kabag Pengembangan
3.	Asnaeni, S.Hum.MM	Pengolahan
4.	Arvanita, S.IP	Pengolahan
5.	Hasran, S. Sos	Kasubag Pengolahan
6.	Fhara, S.IP	Multi Media
7.	Fajruddin Syakir, S.IP	Pengolahan Digital
8.	Nurlinda, S.IP	Sirkulasi
9.	Andi Arya Aryadillah, S.IP	Pengolahan
10.	Rosmini, S.IP	keanggota bebas pustaka

*Sumber Data : Staf perpustakaan UMI Makassar*

## BAB 1V

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### ***A. Gambaran Umum Perpustakaan Utsman Bin Affan Universitas Muslim Indonesia Makassar***

##### **1. Sejarah Singkat Perpustakaan Utsman Bin Affan Universitas Muslim Indonesia Makassar.**

Perpustakaan UMI Makassar berdiri sejak didirikannya Universitas Muslim Indonesia yang merupakan salah satu perguruan tinggi swasta berada dibawah Koordinator Kopertis Wilayah IX dan Kopertis Wilayah VIII, tepatnya tanggal 23 Juni 1954. Berlokasi di kampus 1 Jalan Kakatua No 27 Ujung Pandang. Keberadaan perpustakaan UMI sudah cukup lama, tetapi baru dikelola secara profesional dengan cara yang sangat sederhana semenjak tahun 1976. Pada tanggal 23 juni 1990, bertepatan milad UMI ke-36, perpustakaan pusat pindah ke kampus 2 yang berlokasi di jalan Urip Sumoharjo km.05 Makassar, ditandai dengan diresmikannya gedung perpustakaan berlantai 3 oleh Bapak Direktur Perguruan Tinggi Swasta yaitu Prof. Dr.Yuhara Sukma, kemudian diberi nama “*Perpustakaan Utsman Bin Affan Universitas Muslim Indonesia*”. Pada tahun 1994 perpustakaan UMI sudah menggunakan sistem komputerisasi dengan program sipisis. Pada tanggal 15 Desember 2014 beralih ke program SLIM yang bertujuan untuk memudahkan pelayanan kepada para pemustaka.<sup>14</sup>

---

<sup>14</sup> Brosur Panduan Perpustakaan, UMI. <http://www.lib-umi.net>.

## 2. Visi dan Misi Perpustakaan Utsman Bin Affan Universitas Muslim Indonesia Makassar

### a. visi

Menjadikan Perpustakaan Utsman Bin Affan Universitas Muslim Indonesia Makassar sebagai pusat informasi dakwah dibidang IPTEK dan IMTAQ dalam usaha mewujudkan citivis akademi UMI menjadi insan kamil yang berilmu amaliah dan beramal ilmiah serta mampu melaksanakan tridarma perguruan tinggi secara utuh, ikhlas dan penuh rasa pegabdian kepada ALLAH SWT.

### b. Misi

- 1) Menjadikan perpustakaan sebagai sumber informasi keilmuan dan islaman untuk membentuk manusia berakhlakul karimah yang adaptif, transformative dan inovatif.
- 2) Memberikan layanan informasi keilmuan dan keislaman kepada citivis akademi UMI Makassar, alumni dan umat, guna menunjang usaha perluasan kesempatan belajar mengajar, penelitian, pengabdian kepada masyarakat dan dakwah.
- 3) Mengembangkan sistem dan metode perpustakaan digital dalam usaha mendukung kegiatan belajar berkelanjutan, tukar menukar informasi kesejagatan, dan pencerdasan kehidupan.<sup>15</sup>

---

<sup>15</sup>Brosur Panduan Perpustakaan, UMI. <http://www.lib-umi.net>.

### **3. Fungsi Perpustakaan Utsman Bin Affan Universitas Muslim Indonesia**

#### **Makassar**

Perpustakaan UMI Makassar merupakan pembantu sekaligus pendukung bagi masyarakat serta segenap administrasi yang berada dalam lingkungan perpustakaan ini untuk memperoleh informasi dari berbagai sumber bahan bacaan lainnya.

Tuntutan zaman telah banyak mengubah arti suatu perpustakaan. Sebagai konsekuensi adalah untuk mencerdaskan kehidupan bangsa dan merupakan bagian integral dan kegiatan pembangunan perpustakaan tersebut tidak hanya bertugas mengumpulkan. Menyimpan dan meminjamkan bahan-bahannya saja, tetapi banyak lagi jasa-jasa fasilitas yang dituntut oleh masyarakat.

Adapun fungsi Perpustakaan Utsman Bin Affan Universitas Muslim Indonesia Makassar adalah :

- 1) Sebagai pusat pelestarian dan penyebaran luasan ilmu pengetahuan yang alami untuk meningkatkan kualitas manusia sebagai khalifah Allah yang beriman dan bertakwa.
- 2) Sebagai pusat belajar mengajar dan penelitian.
- 3) Sebagai pusat penyebaran informasi.

#### **4. Sumber Daya Manusia Perpustakaan Utsman Bin Affan Universitas Muslim Indonesia Makassar**

Sesuai dengan tingkat kerjanya, Perpustakaan Universitas Muslim Indonesia Makassar membutuhkan dua macam tingkat kemampuan staf atau tenaga pengelola yaitu :

- a. Staf tingkat professional (staf ahli), yaitu staf yang mempunyai kemampuan melaksanakan kegiatan kerja yang sifatnya memerlukan profesionalisme.
- b. Tingkat Non profesionalisme (staf biasa), yaitu staf yang melaksanakan kegiatan kerja yang sifatnya tidak memerlukan profesionalisme.

Kedua tingkat komponen staf tersebut diatas telah memiliki di perpustakaan Utsman Bin Affan Universitas Muslim Indonesia Makassar..

Menurut Suherman dalam Bukunya Perpustakaan Sebagai Jantung Sekolah :

Sumber daya manusia di perpustakaan adalah semua tenaga kerja atau perangkat perpustakaan yang terdiri atas : (1) pimpinan dengan tugas utama merumuskan kebijakn dan mengambil keputusan untuk dijalankan semua staf, (2) pejabat fungsional pustakawan yang bertugas dan berfungsi melaksanakan kegiatan perpustakaan secara profesional, (3) pelaksana teknis operasional seperti pengadaan, pengolahan dan layanan, (4) pelaksana teknis administrative dan semua perangkat tersebut merupakan tim kerja (*team work*) yang harus dapat bekerja sama untuk keberhasilan perpustakaan. Sebagai salah satu sumber kekuatan perpustakaan, maka sumber daya manusia tersebut harusdibekali dan membekali diri dengan kemampuan, ketrampilan dan sikap bekerja, serta bertanggung jawab kepada pimpinan perpustakaan.<sup>16</sup>

---

<sup>16</sup> Suherman , *Perpustakaan Sebagai Jantung Sekolah*, ( Bandung: Literate Publishing, 1987), h. 30.



Ada 21 orang personil yang merupakan staf Perpustakaan Utsman Bin Affan Universitas Muslim Indonesia Makassar.

**Tabel 2. Data Staf Pengelola Perpustakaan Utsman Bin Affan Universitas Muslim Indonesia Makassar**

No	Nama	Jenjang Pendidikan	Jabatan
1.	Dr.Ir.H. Abd Karim Hadi, MSc	S.3	Kepala perpustakaan
2.	Drs. Surur Putuhena, MM	S.2	Kabag tata usaha
3.	Drs. Thalha Achmad, MM	S.2	Kabag pengembangan
4.	H. La Mente, SE.MM	S.2	Kabag layanan teknis
5.	Nafisah Gulam, S.Sos	S.1	Kasubag sirkulasi
6.	Hasran, S.Sos	S.1	Kasubag pengolahan
7.	Zubir Marsuni, SP.MP	S.2	Kasubag perlengkapan
8.	Fajeruddin Syakir, S.IP	S.1	Staf
9.	Nurlinda, S.IP	S.1	Staf
10.	Arvanita, S.IP	S.1	Staf
11.	Asnaeni, S.Hum.MM	S.2	Staf
12.	Fhara, S.IP	S.1	Staf
13.	Andi Arya Aryadillah, S.IP	S.1	Staf
14.	Rosmini, S.IP	S.1	Staf
15.	Dra. Mazhati Kahar	S.1	Staf
16.	Nurhafidah, BSc	D.3	Staf
17.	Mustafa, ST	S.1	Staf
18.	Andriani, SE	S.1	Staf
19.	Lutfiah Abd Kadir	SMA	Staf
20.	Wati	SMA	Staf
21.	Saminah	SMA	Staf

*Sumber Data : Anggota Perpustakaan UMI Makassar*

## **B. Hasil Penelitian.**

Setelah mendapatkan izin penelitian dari pihak perpustakaan yang bersangkutan, penulis mulai melaksanakan penelitian sejak tanggal 30 September sampai 30 Oktober 2016.

Dalam memperoleh data penulis melakukan wawancara kepada narasumber yaitu pustakawan selama dua hari dalam frekuensi waktu 2 jam dalam pertemuan.

Dibagian ini akan diuraikan hasil peneitian yang telah diperoleh, baik melalui wawancara, observasi, ataupun dokumentasi. Pengambilan data penulis dilakukan kepada kasubag tata usaha dan pustakawan utama tentang bagaimana kinerja pustakawan dalam meningkatkan layanan di Perpustakaan Utsman Bin Affan Universitas Muslim Indonesia Makassar. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan teknik wawancara terhadap 2 informan yang status sebagai kasubag tata usaha perpustakaan dan pustakawan yang bertugas di Perpustakaan Utsman Bin Affan Universitas Muslim Indonesia Makassar khususnya dibagian pelayanan.

### **1. Tugas Perpustakaan Utsman Bin Affan Universitas Muslim Indonesia Makassar**

Untuk menunjukkan kegiatan tridarma perguruan tinggi Perpustakaan Utsman Bin Affan Universitas Muslim Indonesia Makassar. mempunyai tugas pokok sebagai berikut :

- a. Mengelola, mengembangkan dan menyediakan koleksi bahan pustaka sesuai perkembangan, baik menurut kebutuhan pengajaran, penelitian maupun dakwah.
- b. Menginformasikan bahan pustaka secara intensif.
- c. Memberi pelayanan kepada pemustaka dan menyediakan fasilitas perpustakaan.
- d. Memelihara dan mengawetkan bahan pustaka.
- e. Memproduksi sumber informasi sekunder.

- f. Meneliti kebutuhan pemustaka.
- g. Menyelenggarakan pembimbing kepada pemustaka dan pustakawan.

## **2. Bangunan atau Ruangan Perpustakaan Utsman Bin Affan Universitas Muslim Indonesia Makassar**

Perpustakaan berlantai 3 seluas 2178 m terletak ditengah-tengah kampus, mudah diakses seluruh fakultas dalam lingkungan UMI maupun masyarakat umum. Tata ruang Perpustakaan Utsman Bin Affan Universitas Muslim Indonesia Makassar adalah:

### **LANTAI I**

- a. Tempat koleksi buku teks (literatur wajib, anjuran) dan buku-buku pengembangan ilmu pengetahuan.
- b. Pelayanan peminjaman dan pengembalian (sirkulasi)
- c. Tempat pendaftaran anggota, penerbitan surat keterangan bebas pustaka.
- d. Ruang internet.
- e. Ruang kepala perpustakaan dan tata usaha perpustakaan.
- f. Tempat penitipan tas / barang.

### **LANTAI II**

- a. Ruang koleksi karya tulis ilmiah (Skripsi, Tesis, Disertasi, Makalah, Jurnal, dan Hasil Penelitian)
- b. Ruang koleksi terbitan berseri
- c. Ruang pengadaan dan pengolahan koleksi digital

- d. Gudang
- e. Tempat photo copy
- f. Ruangan diklat
- g. Layanan baca mandiri.

### **LANTAI III**

- a. Ruangan koleksi referensi
- b. Ruangan koleksi tendon (*reserve*)
- c. Ruangan baca
- d. Ruangan koleksi bahasa arab
- e. Mushallah

### **3. Koleksi dan Fasilitas Perpustakaan Utsman Bin Affan Universitas Muslim Indonesia Makassar**

Perpustakaan UMI Makassar menyediakan koleksi terpilih, baik yang berbahasa Indonesia maupun berbahasa asing (arab, inggris, dan jerman dll ), sampai saat ini (juni 2016) memiliki koleksi:

- a. Koleksi buku kurang lebih  $\pm 25.014$  judul 91.670 exp., dalam bidang ilmu:  
Karya umum, filsafat, agama, sosial, bahasa, ilmu pengetahuan murni, teknologi (ilmu terapan), kesenian, kesusasteraan, sejarah.
- b. Koleksi literature kelabu:

- 1) Skripsi kurang lebih  $\pm 45.320$  judul/exp., dalam disiplin ilmu agama, ekonomi, teknik, hukum, sastra, pertanian, perikanan, teknologi industri, computer, kedokteran, kesehatan masyarakat, farmasi.
  - 2) Tesis kurang lebih  $\pm 4.942$  judul/exp., dalam disiplin ilmu manajemen, hukum, dan pengkajian islam.
  - 3) Disertasi kurang lebih  $\pm 123$  judul/exp., dalam disiplin ilmu ekonomi, agama dan ilmu teknik.
  - 4) Laporan penelitian, makalah dosen, pidato pengukuhan.
- c. Koleksi terbitan berseri, yaitu surat kabar, majalah dan jurnal.
- d. Koleksi non buku, yaitu CD-ROM kaset audio dan kaset video.

Sedangkan fasilitas yang dapat mendukung pustakawan dalam meningkatkan layanan di perpustakaan UMI Makassar adalah :

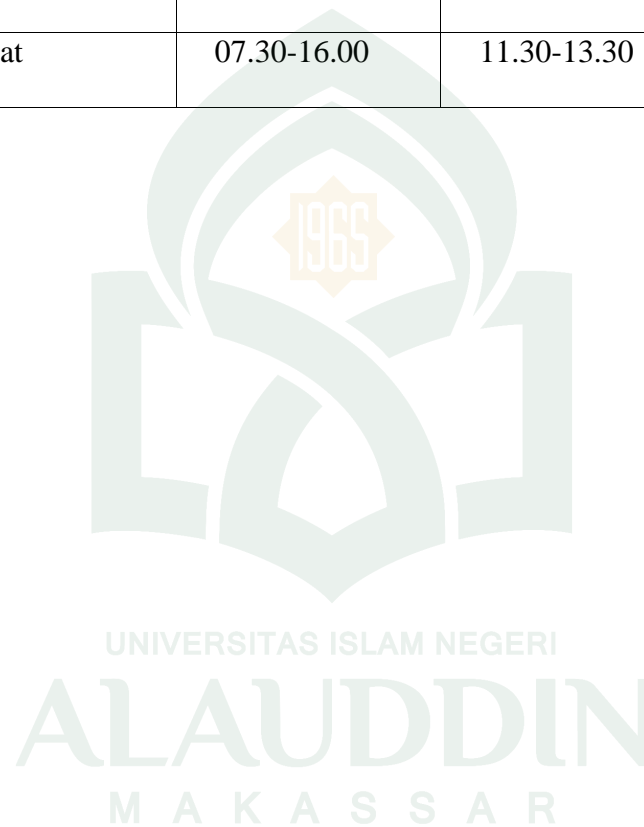
1. Otomasi perpustakaan dan perangkatnya.
2. Computer.
3. Web dan jaringan (internet).
4. Aplikasi / sistem.
5. AC
6. Print
7. Scan

Koleksi akan bertambah sehingga dapat mencakup literatur baru, muktahir dan dapat memenuhi kebutuhan Citivis Akademik Universitas Muslim Indonesia Makassar.

**4. Jam pelayanan Perpustakaan Utsman Bin Affan Universitas Muslim  
Indonesia Makassar**

**Tabel 3. Jadwal Layanan Perpustakaan Utsman Bin Affan Universitas Muslim  
Indonesia Makassar.**

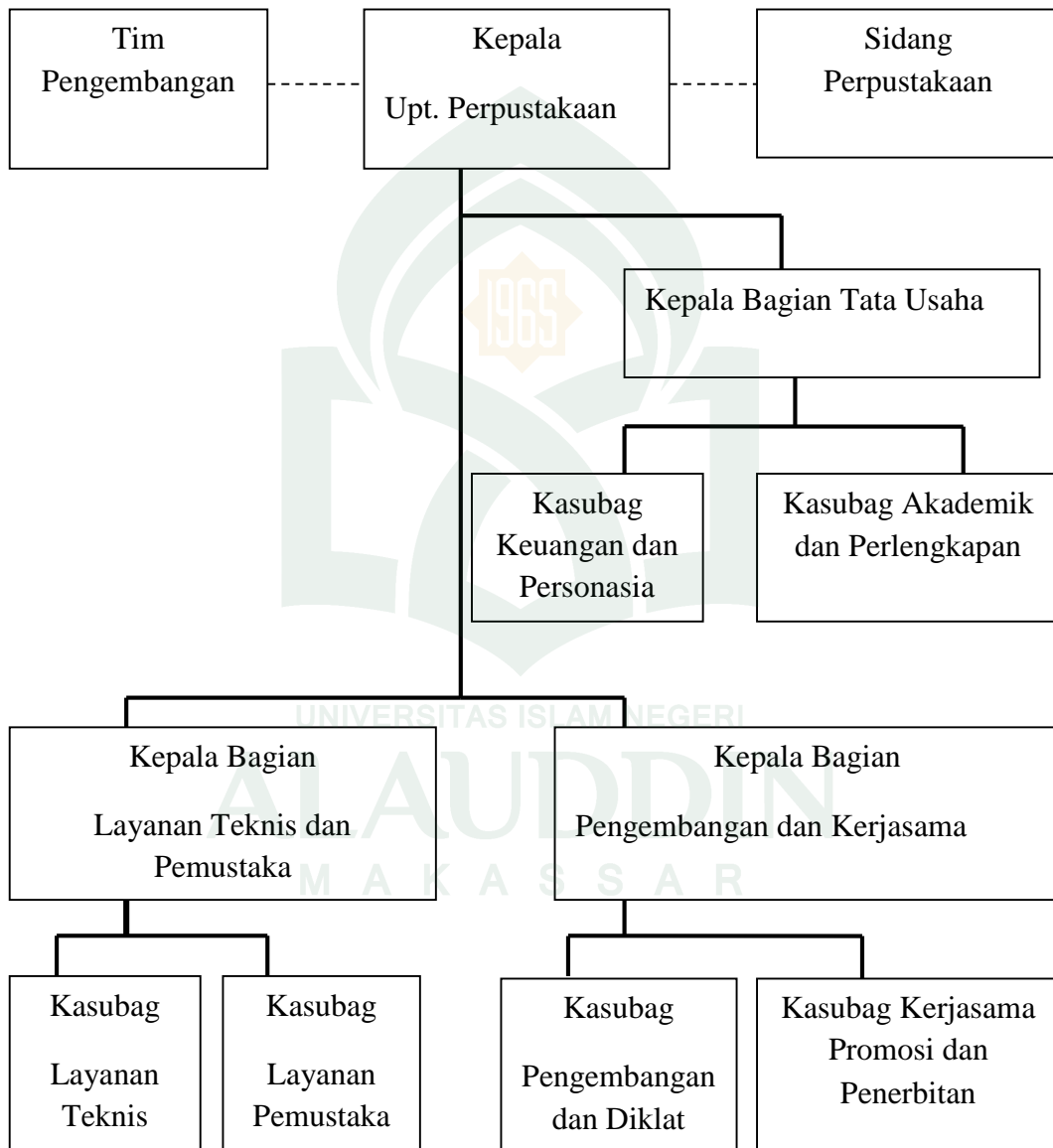
<b>Hari</b>	<b>Buka</b>	<b>Istirahat</b>
Senin-kamis	07.30-17.30	12.00-13.00
Jum'at	07.30-16.00	11.30-13.30



## 5. Adapun Struktur Organisasi yang dimiliki oleh Perpustakaan Utsman

Bin Affan Universitas Muslim Indonesia Makassar.

**Gambar 1: Struktur Organisasi Perpustakaan Utsman Bin Affan Universitas Muslim Indonesia Makassar.**



**Catatan :** ————— = Garis Komando

- - - - - = Garis Koordinasi

Pada bagian ini penulis membahas mengenai pembahasan yang akan diuraikan berdasarkan wawancara data yang didapat dilapangan.

### **C. Usaha yang Dilakukan Oleh Pustakawan dalam Meningkatkan Kualitas Layanan di Perpustakaan Utsman Bin Affan Universitas Muslim Indonesia Makassar**

#### **1. Mengumpulkan data survei minat pemakai**

Pustakawan melakukan pengumpulan data survei minat pemakai dengan berbagai instrumen.

Adapun pernyataan dari Drs. Thalha Achmad, MM selaku kabag Pengembangan Perpustakaan Utsman Bin Affan Universitas Muslim Indonesia Makassar, sebagai informan I pada tanggal 26 Oktober menyatakan bahwa :

Mensurvei atau mendata buku yang sering dipinjam, mengecek melalui data base computer tentang buku yang sering dipinjam, mensurvei data buku yang terbaca.<sup>17</sup>

Kegiatan mensurvei atau mendata buku ini perlu dilakukan supaya pustakawan dapat mengetahui berapa banyak koleksi yang sering dipinjam oleh pemustaka agar pustakawan dapat meningkatkan atau menambah koleksi. Karena usaha tersebut dapat meningkatkan pelayanan perpustakaan.

#### **2. Menyiangi koleksi. Thalha Achmad, MM ; juga menyatakan mengenai penyiangan.**

---

<sup>17</sup> Wawancara, Thalha Achmad, 26 Oktober, 2016.



Melakukan penyiangan perpustakaan gunanya sama dengan menyiangi kebun. Mengeluarkan buku yang kusuh dan rusak, buku yang tidak pernah dipinjam memberi tempat untuk bahan pustaka baru, dalam melakukan penyiangan minimal dua kali dalam setahun (sudah standar borang akreditasi perpustakaan perguruan tinggi tahun 2013).

3. Merawat bahan pustaka adalah tindakan atau kegiatan mencegah, melindungi, dan memperbaiki semua koleksi dan fasilitas sarana perabotan dan perlengkapan yang ada di perpustakaan baik kerusakan oleh sebab-sebab alamiah maupun akibat tangan manusia seperti :

Pernyataan dari Nurlinda, S.IP pada tanggal 26 Oktober 2016. Sebagai informan 2 Perpustakaan Utsman Bin Affan Universitas Muslim Indonesia Makassar.

Setiap buku baru langsung disampul, untuk setiap sampul yang rusak dikumpul kemudian dilakukan sampul ulang dan koleksi yang sering dimakan kutu buku dilakukan dengan menabur obat seraga dan juga koleksi yang rusak dilakukan penjilidan ulang, minimal 1 kali dalam setahun.<sup>18</sup>

4. Pernyataan dari Drs. Thalha Achmad, MM; dalam melakukan penelusuran untuk bahan bacaan :

Pustakawan UMI Makassar selalu melakukan penelusuran literatur bacaan baik bahan bacaan untuk pengelolaan perpustakaan, seperti undang-undang dan peraturan yang baru.<sup>19</sup>

---

<sup>18</sup>Wawancara, Nurlinda, 26 Oktober, 2016.

<sup>19</sup> Wawancara, Thalha Achmad, 26 Oktober, 2016.

5. Adapun pernyataan dari Fajeruddin Syakir, S.IP sebagai informan 3 pada tanggal 27 Oktober 2016, mengenai menyebarkan informasi terbaru / kilat berbentuk lembar lepas.

Seorang pustakawan harus selalu melakukan penyebaran informasi terbaru karena merupakan bagian promosi tentang koleksi yang baru di perpustakaan dan sekaligus menjadi tugas fungsional pustakawan didalam sebuah perpustakaan.<sup>20</sup>

Kegiatan ini perlu dilakukan karena dapat meningkatkan suatu pelayanan perpustakaan.

6. Pernyataan dari Thalha Achmad, MM ; Melakukan publisitas dalam bentuk :

Membuat brosur, Membuat poster, spanduk, Melakukan pameran, baik koran dalam bentuk internal maupun eksternal, penyebaran informasi terseleksi atau informasi berbentuk lembaran, promosi melalui media sosial, web, facebook.<sup>21</sup>

7. Menyelenggarakan pameran, baik dilakukan diluar perpustakaan maupun yang dilakukan di dalam perpustakaan dalam bekerja sama dengan jurusan-jurusan yang ada di perpustakaan perguruan tingginya untuk mengadakan pameran, seperti pemajangan judul buku baru dirak yang sudah disiapkan dan selalu ganti setiap ada lagi judul buku baru yang datang.
8. Melakukan bimbingan pemakaian sumber rujukan

---

<sup>20</sup> Wawancara, Fajeruddin Syakir, 27 Oktober, 2016.

<sup>21</sup> Wawancara, Thalha Achmad, 26 Oktober, 2016.

Pustakawan selalu melakukan bimbingan pemakai sumber-sumber rujukan, baik yang datang berkelompok maupun pemustaka yang datang perorangan.

Kegiatan ini perlu dilakukan oleh perpustakaan supaya pemustaka dapat mengetahui cara menggunakan bahan rujukan dengan baik.

**a. Melayani Pemustaka Perpustakaan Dengan Baik dan Berusaha Menyediakan Fasilitasnya.**

**1. Pelayanan pemustaka**

Layanan perpustakaan kepada pemustaka adalah semua kegiatan yang langsung berhubungan dengan pemustaka perpustakaan. Pembinaan layanan perpustakaan adalah usaha untuk mendayagunakan semua koleksi bahan pustaka sarana dan prasarana perpustakaan untuk dimanfaatkan semaksimal mungkin oleh pemustaka.

Dalam memberikan layanan kepada pemustaka, pustakawan dapat memberikan kesempatan kepada pemustaka untuk mengadakan usaha sendiri memperoleh bahan pustaka yang dibutuhkan dengan langsung mendekati rak-rak dimana buku ditempatkan.

Pustakawan diperlukan jika pemustaka mengalami kesulitan dalam menemukan bahan pustaka yang diinginkan atau apabila ada hal-hal yang tertentu yang ingin ditanyakan.

Dengan sistem layanan terbuka, dimana setiap pengunjung yang bermaksud memakai jasa perpustakaan itu dapat secara langsung mendekati

bahan pustaka yang ditempatkan dirak-rak buku. Sistem layanan seperti ini yang diterapkan oleh Perpustakaan Utsman Bin Affan Universitas Muslim Indonesia Makassar. Prinsip-prinsip utama pelayanan pemakai yang baik tetap dipergunakan sebagai pedoman yaitu :

(1) Berorientasi kepada pemustaka

Pemilihan sistem, bentuk dan cara pelayanan pemustaka lebih ditekankan atas dasar kebutuhan dan kepentingan pemustaka.

(2) Bersifat universal

Pelayanan pemustaka yang baik adalah yang memandang sebagai keseluruhan dan bukannya sebagai individu. Oleh sebab itu, keseragaman, keadilan dan pemerataan perlu diperhatikan dalam pelayanan.

(3) Menggunakan disiplin

Pelaksanaan pelayanan akan berfungsi secara maksimal apabila diikuti dengan kedisiplinan yang baik pada pihak pemakai maupun pada pihak petugas perpustakaan. Oleh sebab itu perlunya disusun peraturan-peraturan yang dipergunakan dalam setiap pelayanan pemustaka.

(4) Cepat, tepat dan mudah

Pelayanan pemustaka yang baik adalah dapat dilaksanakan dengan cepat, tepat dan mudah, untuk itu perlu diselenggarakan tertib administrasi yang teratur, terarah, cermat tapi tidak membingungkan.

## **b. Penataan Ruang Perpustakaan Dengan Baik**

Gedung atau ruangan perpustakaan UMI Makassar sudah diataur dan ditata rapi sebaik-baiknya, agar pustakawan maupun pemustaka nyaman berada didalam ruangan perpustakaan.seperti :

1. Warna ruangan, warna akan mempengaruhi orang yang bekerja maupun membaca di perpustakaan. Warna juga akan memperbesar konsentrasi dan mempengaruhi jiwa mereka.

2. Sirkulasi udara

Sirkulasi udara ruangan sangat dipengaruhi oleh suhu, kelembaban dan kebersihan udara. Suatu ruangan akan terasa nyaman terhadap pengaruh udara didalam ruangan itu mengandung  $O^2$  yang cukup kecuali itu, juga tidak ada bau yang mengganggu pernapasan seperti: asal sampah, serta gas-gas yang berbahaya bagi manusia seperti CO dan  $CO^2$ . Untuk menjaga kenyamanan udara dalam ruangan maka suhu dalam ruangan itu hendaknya dijaga agar berkisar antara  $20-24^0C$  dan selisihnya dengan udara luar tidak lebih dari  $5-7^0C$ . Sedangkan tingkat kelembaban yang ideal berkisar  $50-65^0C$ .

3. Penataan cahaya

Orang tidak dapat bekerja dengan baik tanpa adanya cahaya yang cukup, apabila untuk melaksanakan pekerjaan baca tulis. Dengan cahaya yang cukup dan memancar dengan tepat, akan menambah efisiensi kerja.

Sebab mereka dapat bekerja lebih cepat dan tepat dan mengurangi kesalahan.

Pada dasarnya cahaya yang masuk kedalam ruangan ada dua macam yaitu cahaya alami dan cahaya buatan. Yang disebut dengan cahaya alami adalah cahaya yang ditimbulkan oleh matahari dan kubah langit. Sedangkan cahaya buatan adalah yang menimbulkan oleh benda yang dibuat oleh manusia.

Pustakawan UMI Makassar berusaha untuk menciptakan ketenangan dan kenyamanan didalam ruangan perpustakaan dengan cara mengatur atau menata ruangan perpustakaan. Perabot atau peralatan perpustakaan utamanya meja baca dan rak buku, meja baca dan rak buku dipisahkan, sehingga tidak mengganggu pemustaka yang sedang membaca buku dan yang sedang mencari bahan pustaka. Penataan ini dimaksudkan agar tampak baik, rapi sehingga indah dilihat dan mudah untuk dijangkau oleh pemustaka perpustakaan maupun oleh pustakawannya itu sendiri. Demikian juga dengan rambu-rambu yang membantu pemustaka dalam mendapatkan bahan pustaka, serta peraturan dalam perpustakaan.

[

**c. Sistem Layanan yang Diterapkan di Perpustakaan Utsman Bin Affan  
Universitas Muslim Indonesia Makassar**

**1. Layanan Sirkulasi**

Jasa ini memberikan layanan peminjaman dan pengembalian buku sesuai dengan peraturan yang berlaku (khusus untuk civitas akademik UMI). Pemustaka Non UMI hanya diperbolehkan membaca dan photo copy ditempat.

## 2. Layanan Rujukan dan Referensi

Jasa layanan rujukan dan referensi memberikan rujukan informasi yang beragam dan bahan pustaka, yang ada di perpustakaan UMI, seperti kamus, ensiklopedia, handbook, dan sebagainya.

## 3. Layanan Terbitan Berseri

Jasa layanan surat kabar, majalah, jurnal, dan hasil penelitian.

## 4. Layanan Skripsi, Tesis, Disertasi dan Tugas Akhir

Jasa layanan skripsi, tesis, disertasi. Dan tugas akhir hanya boleh dibaca dan dicatat di perpustakaan.

## 5. Layanan Digital

Untuk mengembangkan ledakan informasi dan tuntutan pengguna data menelusuri informasi secara cepat dan tepat, perpustakaan UMI Makassar membuka jasa layanan digital berupa repository yang berisi informasi, local content yang disajikan dalam bentuk digital.

## 6. Layanan Photo Copy dan Penjilidan

Untuk memudahkan pengguna perpustakaan mendapatkan informasi dari koleksi yang tidak dipinjamkan, kami menyediakan layanan photo copy dan penjilidan dilantai 2 perpustakaan.

#### 7. Layanan Online Public Access Catalog ( OPAC )

Data bibliografi Perpustakaan Utsman Bin Affan Universitas Muslim Indonesia makassar dapat diakses dikomputer yang khusus disediakan untuk pengunjung dengan menggunakan LAN dan Web Perpustakaan UMI : *www.lib.umi-makassar*.

#### 8. Layanan Literasi Infomasi

Melalui jasa ini perpustakaan mendapatkan:

- (1) Bimbingan menelusuri (mencari) informasi di perpustakaan secara cepat dan tepat serta bagaimana cara menggunakan fasilitas di perpustakaan UMI.
- (2) Orientasi pengenalan perpustakaan dan gerakan cinta membaca ( khusus MABA-UMI )

#### 9. Layanan Visitor

Menerima dan melayani kunjungan siswa/mahasiswa, peserta diklat, tim visitas prodi serta lembaga yang melakukan studi banding tentang aktivitas layanan dan pengolahan di perpustakaan UMI.

#### 10. Layanan Magang

Membuka kesempatan bagi mahasiswa jurusan ilmu perpustakaan, peserta Diklat atau pengelola perpustakaan untuk melaksanakan magang atau praktek kerja lapangan (PKL).

#### 11. Layanan Diklat



Membuka kesempatan bagi mahasiswa jurusan ilmu perpustakaan dan pengelola perpustakaan untuk mengikuti diklat perpustakaan.<sup>22</sup>

**Tabel 3. Jumlah Pemustaka yang Berkunjung di Perpustakaan Utsman Bin Affan Universitas Muslim Indonesia Makassar**

Bulan	Tahun				
	2012	2013	2014	2015	2016
Januari	4.823	4.339	2.269	2.427	3.115
Pebruari	2.795	2.909	2.359	1.863	2.839
Maret	4.412	5.537	4.390	4.603	6.368
April	5.899	5.515	3.680	8.074	6.128
Mei	5.841	5.806	4.012	5.264	3.995
Juni	5.036	4.388	2.107	3.086	3.186
Juli	2.866	1.441	1.441	730	1.187
Agustus	499	786	586	735	1.696
September	3.174	5.103	5.103	9.095	3.251
Oktober	7.451	5.406	5.406	6.880	6.585
November	6.493	4.311	4.311	4.062	6.154
Desember	5.034	4.502	4.502	3692	4.754
<b>Jumlah</b>	<b>55.068</b>	<b>49.843</b>	<b>49.843</b>	<b>48.692</b>	<b>49.219</b>

*Sumber Data : Data Primer yang Diolah Tahun 2012*

Berdasarkan data diatas menunjukkan bahwa jumlah pengunjung pada tahun 2012 sebanyak ±55.068 pengunjung, tahun 2013 sebanyak ±49.843 pengunjung, tahun 2014 sebanyak ±49.843 pengunjung, tahun 2015 sebanyak 48.692 pengunjung dan tahun 2016 sebanyak ±49.219 pengunjung.

***D. Kendala-Kendala yang Dihadapi Oleh Pustakawan dalam Meningkatkan Kualitas Layanan di Perpustakaan Utsman Bin Affan Universitas Muslim Indonesia Makassar***

<sup>22</sup> Brosur Panduan Perpustakaan, UMI. <http://www.lib-umi.net>.

Suatu perpustakaan akan mampu menjalankan tugas dan fungsinya dengan baik, apabila semua sistem dan kebutuhan terpenuhi. Sejalan dengan apa yang penulis temukan pada Perpustakaan Utsman Bin Affan Universitas Muslim Indonesia Makassar, mengalami beberapa kendala dalam melaksanakan kegiatan memberikan pelayanan di Perpustakaan Utsman Bin Affan Universitas Muslim Indonesia Makassar.

Masih banyak pemustaka yang tidak mematuhi peraturan perpustakaan yang sudah diterapkan dalam perpustakaan seperti yang dijelaskan dibawah ini :

Pernyataan dari Drs.Thalha Achmad, MM, pada tanggal 26 Oktober 2016

Pemustaka kadang-kadang tidak mematuhi peraturan yang telah ditetapkan oleh perpustakaan UMI Makassar dan tidak mau menerima sanksi dari perpustakaan, seperti membayar denda yang sudah jumlahnya banyak dan mengganti buku yang sudah hilang.<sup>23</sup>

Pernyataan dari Drs. Surur Putuhena, MM ; sebagai informan 4 pada tanggal 26 Oktober 2016

Dalam meningkatkan kualitas layanan, pustakawan mengalami beberapa kendala atau masalah seperti:

Pemustaka yang tidak mau mengembalikan bahan pustaka yang dipinjam dan koleksi yang rusak/ sobek karena ulah pemustaka dalam mendapatkan informasi yang cepat tanpa mau melalui prosedur seperti lewat photo copy sehingga pemustaka yang lain kebingungan dan sulit dalam mencari informasi yang ada dikoleksi tersebut karena sudah tidak lengkap lagi

---

<sup>23</sup> Wawancara, Talha Achmad, 26 Oktober, 2016.

dengan kata lain hilang / robek dan kadang pemustaka mecoret-coreti koleksi.<sup>24</sup>

***E. Solusi Terhadap Kendala Yang Dihadapi Oleh Pustakawan Dalam Meningkatkan Layanan***

Tidak dipatuhi peraturan perpustakaan

Setiap pemustaka yang masuk dan menggunakan fasilitas yang ada di perpustakaan UMI Makassar, para pustakawan memperhatikan dan menegur langsung kepada pemustaka yang melanggar peraturan yang sudah ditetapkan oleh pihak perpustakaan. Dan dibuatkan sangsi kepada pemustaka sesuai dengan bobot pelanggaran yang dilakukan oleh pustakawan seperti :

Pernyataan dari Fhara, S.IP ; Sebagai informan 5 pada tanggal 27 Oktober 2016.

Menetapkan jenis dan tingkat pelanggaran atas dasar bobot pelanggaran, juga menetapkan jenis dan tingkat sangsi yang dikenakan sesuai dengan tingkat pelanggaran, dan pemustaka yang pinjam koleksinya sudah jatah tempo harus selalu diingatkan.<sup>25</sup>

---

<sup>24</sup>. Wawancara, Surur Putuhena, 26 Oktober, 2016.  
<sup>25</sup> Wawancara, Fhara, 27 Oktober, 2016.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### ***A. Kesimpulan***

Dari pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, dapat disimpulkan :

1. Usaha yang dilakukan oleh pustakawan Perpustakaan Utsman Bin Affan Universitas Muslim Indonesia Makassar dalam meningkatkan kualitas layanan yaitu, melakukan pengumpulan data survei minat pemustaka, menyalangi koleksi, merawat bahan pustaka, melakukan penelusuran literatur untuk bahan bacaan, menyebarkan informasi terbaru/kilat berbentuk lembar lepas, menyelenggarakan pameran, dan melakukan bimbingan pemakaian sumber rujukan atau koleksi referensi. Juga melayani pemustaka perpustakaan dengan baik dan berusaha menyediakan kelengkapan / fasilitasnya, menyediakan koleksi dengan baik, menggunakan catalog computer, menyediakan layanan photo copy. Dan bukan hanya melayani pemustaka dengan baik akan tetapi dalam memberikan pelayanan perlu pustakawan melakukan yang namanya berorientasi kepada pemustaka, bersifat universal, disiplin dan memberikan pelayanan dengan cepat, tepat dan mudah kepada pemustaka.
2. Adapun kendala yang dihadapi oleh pustakawan dalam meningkatkan kualitas layanan seperti pemustaka yang kadang-kadang tidak mematuhi peraturan-peraturan yang telah ditetapkan perpustakaan UMI Makassar, banyak koleksi

yang rusak/sobek karena ulah pemustaka dalam mendapatkan informasi yang cepat tanpa mau melalui prosedur seperti photo copy dan akan merugikan dan membingungkan pemustaka lain yang ingin mencari informasi yang ada dikoleksi tersebut.

## **B. Saran**

Dalam rangka memajukan suatu perpustakaan, hal yang perlu diperhatikan serta dikemukakan sebagai saran-saran antara lain :

1. Guna memenuhi tuntutan para pemustaka perpustakaan yang sangat kompleks, harus ditunjang dengan menjalin hubungan kerjasama yang baik demi terselenggaranya pelayanan yang baik dan lancar.
2. Pengadaan sarana untuk kebutuhan pemustaka perpustakaan seperti buku-buku dan sarana lainnya. Perlu lebih ditingkatkan lagi guna mengoptimalkan sumber daya manusia yang semakin dituntut dalam membangun bangsa. Selain itu dibutuhkan pembinaan sumber daya manusia yaitu pustakawan yang merupakan salah satu alternatif penunjang keberhasilan dan pelaksanaan kegiatan perpustakaan.
3. Hendaknya pustakawan dalam memberikan layanan kepada pemustaka harus memiliki sifat yang lemah lembut, sopan santun, murah senyum dan mengetahui kesulitan pengguna perpustakaan.
4. Dalam meningkatkan layanan dan keamanan sarana dan prasarana di perpustakaan, agar pustakawan peka terhadap kegiatan yang dilakukan

didalam perpustakaan. Utamanya pemustaka yang melanggar aturan seperti merobek salah satu lembaran koleksi, perlu diberi sangsi sesuai dengan pelanggaran yang dilakukan.



## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. *Prosedur Penelitian. "Pendekatan Suatu Praktik"*, Jakarta: Rineka Cipta, 2006.
- Ase, Muchyidin S. *Pelayanan Perpustakaan*, Bandung : Biro Perpustakaan IKIP, 1980.
- Andi Ibrahim, *Pengantar Ilmu Perpustakaan dan Kearsipan*, Makassar: Gunadarma Ilmu, 2014.
- Achmad, *Layanan Cinta*, Jakarta: Sagung Seto, 2012.
- Brosur Panduan Perpustakaan, UMI. <http://www.lib-umi.net>
- Departemen Agama RI, *Al-Quran dan Terjemahan*.
- Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Balai Pustaka, 1996.
- Harahap Basyral Hamidy, *Kiprah Pustakawan: Seperempat Abad Ikatan*, Jakarta: Pustakawan Indonesia, 1998.
- Hermawan S, Rachman. *Etika Kepustakawanan: suatu pendekatan terhadap kode etik pustakawan indonesia*, Cet.1; Jakarta: Sagung Seto, 2006.
- Lasa, SH, *Jenis-Jenis Pelayanan Informasi Perpustakaan*. Yogyakarta: Gadjah Mada Universitas Press, 1995
- Mudjiono, *Pembinaan Minat Baca*, Jakarta : Universitas terbuka, 1993.
- Nurhayati, *Pengelolaan Perpustakaan*, Bandung: Alumni, 1996.
- Qalyubi, Syhabuddin, *Dasar-dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, Cet. 1; Yogyakarta : Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi, 2003
- Soetminah, *perpustakaan, kepastakaan dan pustakawan*, Yogyakarta: Kanisius, 1991.
- Sulistyo Basuki, *Pengantar Ilmu Perpustakaan*, Bandung: Remaja Rosdankarya, 1992.

- Sumardji, P. *Pelayanan Perpustakaan*, Yogyakarta : Kanisius, 1981.
- Sutarno NS, *Perpustakaan dan Masyarakat*, Jakarta Yayasan Obor Indonesia, 2003.
- *Manajemen Perpustakaan: suatu pendekatan praktis*, Jakarta: Sagung Seto, 2006.
- Sridjaya, I Nyoman, *Analisis Persepsi Pengguna Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Perpustakaan Propinsi Sulawesi Selatan*, Makassar, UNHAS 2000.
- Seojono Trimono, *Pedoman Pelaksanaan Perpustakaan*, Bandung: Remaja Rosdakarya, 1992.
- Suherman, *Perpustakaan Sebagai Jantung Sekolah*, Bandung: Literate Publishing, 1987.
- Wawancara, Surur Putuhena, 26 Oktober, 2016.
- Wawancara, Thalha Achmad, 27 Oktoberr, 2016.
- Wawancara, Nurlinda, 26 Oktober, 2016.
- Wawancara, Fajeruddin Syakir, 27 Oktober, 2016.
- Wawancara, Fhara, 27 Oktober, 2016.



L

A

M

P

I

R

A

N

## PEDOMAN WAWANCARA

Usaha Pustakawan dalam Meningkatkan Kualitas Layanan di

Perpustakaan Utsman Bin Affan Universitas Muslim Indonesia Makassar.

Pertanyaan :

1. Apakah pustakawan mengumpulkan data survei minat pemakai. Jelaskan?
2. Apakah pustakawan mengevaluasi dan menyangi koleksi. Jelaskan?
3. Apakah pustakawan mengalihkan data bibliografi elektronik. Jelaskan?
4. Apakah pustakawan merawat bahan pustaka. Jelaskan?
5. Apakah pustakawan melakukan penelusuran untuk bahan bacaan. Jelaskan?
6. Apakah pustakawan melakukan bimbingan membaca. Jelaskan?
7. Apakah pustakawan menyebarkan informasi terbaru / kilat berbentuk lembar lepas. Jelaskan?
8. Apakah pustakawan melakukan penyuluhan kegunaan dan pemanfaatan perpustakaan. Jelaskan?
9. Apakah pustakawan melakukan publisitas. Jelaskan?
10. Apakah pustakawan menyelenggarakan pameran. Jelaskan?
11. Apakah pustakawan melakukan bimbingan pemakaian sumber rujukan.  
Jelaskan?
12. Kendala apa saja yang dihadapi pustakawan dalam meningkatkan kualitas layanan?

- 13 Bagaimana cara anda dalam mengatasi kendala-kendala dalam meningkatkan kualitas layanan?
- 14 Berapa jumlah fasilitas yang dapat mendukung pustakawan dalam meningkatkan kualitas layanan?



### Wawancara penelitian



### Bagian Sirkulasi





Dilantai 1

Koleksi Umum



Koleksi Digital



Ruangan Baca



Ruangan Internet



Opac





Dilantai 2

Skripsi Umum



Dilantai 3

Koleksi Referensi dan Koleksi Cadangan







Tempat Sholat





KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ALAUDDIN MAKASSAR  
FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA  
Jl. Sultan Alauddin No. 63 Makassar Telp. 0411 - 884923 (Kampus I)  
Jl. Sultan Alauddin No. 36 Samata, Gowa Telp. (0411) 841879 Fax. (0411) 8221400 (Kampus II)  
Email: fak.adabhumaniora@yahoo.com

**SURAT KEPUTUSAN**  
**DEKAN FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UIN ALAUDDIN MAKASSAR**  
**NOMOR : 070 TAHUN 2016**

*Tentang*

**PEMBIMBING / PEMBANTU PEMBIMBING PENELITIAN**  
**DAN PENYUSUNAN SKRIPSI MAHASISWA**

**DEKAN FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UIN ALAUDDIN MAKASSAR :**

Membaca : Surat permohonan Mahasiswa Fakultas Adab dan Humaniora UIN Alauddin :  
Nama : **MARLIANA** NIM : 40400112123  
Tanggal : 18 Januari 2016 untuk mendapatkan pembimbing Skripsi dengan  
Judul :

**USAHA PUSTAKAWAN DALAM MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN DI**  
**PERPUSTAKAAN UTSMAN BIN AFFAN UMI MAKASSAR**

Menimbang : 1. Bahwa untuk membantu penelitian dan penyusunan skripsi mahasiswa tersebut  
dipandang perlu untuk menetapkan pembimbing.  
2. Bahwa mereka yang ditetapkan dalam Surat Keputusan ini dipandang cakap dan  
memenuhi syarat untuk melaksanakan tugas sebagai pembimbing penelitian dan  
penyusunan skripsi mahasiswa tersebut di atas.

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;  
2. Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 1999 tentang Pendidikan Tinggi;  
3. Surat Keputusan Menteri Agama R.I. Nomor 25 Tahun 2013 tentang Organisasi  
dan Tata Kerja UIN Alauddin Makassar;  
4. Surat Keputusan Menteri Agama R.I. Nomor 403 Tahun 1998 tentang  
Kurikulum IAIN Alauddin;  
5. Surat Keputusan Menteri Agama R.I. Nomor 20 Tahun 2014 tentang Statuta  
UIN Alauddin;  
6. Surat Keputusan Rektor IAIN Alauddin Makassar Nomor 42 Tahun 1993  
tentang Penulisan dan Ujian Skripsi / Munaqasyah pada IAIN Alauddin;  
7. Surat Keputusan Rektor UIN Alauddin Nomor 326.C Tahun 2014 tentang  
Kalender Kegiatan Akademik UIN Alauddin Tahun 2015.


### **MEMUTUSKAN**

Menetapkan :

- Pertama : Mengangkat / menunjuk Saudara :  
1. **Dra. Susmihara ., M.Ag.**  
2. **Drs. Syarifuddin Atjtje.,M.Si.**
- Kedua : Tugas Dosen Pembimbing adalah memberi bimbingan dalam segi-segi metodologi dan teknik penulisan sampai selesai dan Mahasiswa tersebut lulus Ujian.
- Ketiga : Biaya pembimbing/pembantu Skripsi dibebankan kepada Anggaran Fakultas Adab dan Humaniora UIN Alauddin sesuai persetujuan Rektor UIN Alauddin Makassar.
- Keempat : Surat Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dan apabila ternyata di kemudian hari terdapat kekeliruan didalamnya, maka akan diperbaiki sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Samata  
Pada Tanggal 20 Januari 2016

Dekan,

  
**Dr. H. Barsilhamor., M.Ag**  
**NIP. 19691012 199603 1 003**

Tembusan :

1. *Rektor UIN Alauddin Makassar ( sebagai laporan );*
2. *Mahasiswa yang bersangkutan.*

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

**ALAUDDIN**  
**MAKASSAR**



**SURAT KEPUTUSAN**  
**DEKAN FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UIN ALAUDDIN MAKASSAR**  
**Nomor : 866 Tahun 2016**  
**TENTANG**  
**PANITIA DAN PELAKSANAAN SEMINAR PROPOSAL FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA**

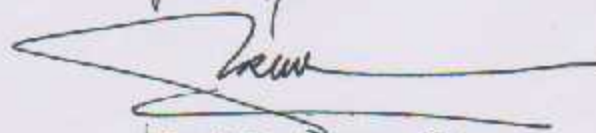
**DEKAN FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UIN ALAUDDIN MAKASSAR :**

- Membaca : Surat permohonan Saudara : **MARLIANA**  
Mahasiswa Jurusan/ Nim : IP / 40400112123  
Fak. Adab UIN Alauddin Tanggal : 07 September 2016  
Perihal : Permohonan seminar proposal yang berjudul :
- USAHA PUSTAKAWAN DALAM MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN DI PERPUSTAKAAN**  
**UTSMAN BIN AFFAN UNIVERSITAS MUSLIM INDONESIA**
- Menimbang : a. Bahwa Saudara yang tersebut namanya di atas telah memenuhi persyaratan untuk melaksanakan seminar proposal.  
b. Bahwa untuk maksud tersebut dipandang perlu membentuk panitia.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;  
2. Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 1999 tentang Pendidikan Tinggi;  
3. Surat Keputusan Menteri Agama R.I. Nomor 25 Tahun 2013 tentang Organisasi dan Tata Kerja UIN Alauddin Makassar;  
4. Surat Keputusan Menteri Agama R.I. Nomor 403 Tahun 1998 tentang Kurikulum IAIN Alauddin;  
5. Surat Keputusan Menteri Agama R.I. Nomor 20 Tahun 2014 tentang Statuta UIN Alauddin;  
6. Surat Keputusan Rektor IAIN Alauddin Makassar Nomor 42 Tahun 1993 tentang Penulisan dan Ujian Skripsi / Munaqasyah pada IAIN Alauddin;  
7. Surat Keputusan Rektor UIN Alauddin Nomor 326.C Tahun 2014 tentang Kalender Kegiatan Akademik UIN Alauddin Makassar Tahun 2015.  
8. Surat Keputusan Dekan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Alauddin Makassar No. 028 Tahun 2011 tentang Mekanisme Penyelesaian Skripsi.
- MEMUTUSKAN**
- Menetapkan : 1. Membentuk Panitia seminar proposal Saudara tersebut di atas dengan komposisi dan personalia sebagaimana tersebut dalam lampiran Surat Keputusan ini.  
2. Panitia bertugas melaksanakan seminar proposal sampai selesai dan memberi laporan kepada fakultas.  
3. Seminar proposal dilaksanakan pada hari/tanggal : **Rabu, 21 September 2016, Jam 09.00 s.d 11.00 Wita, Ruang Senat.**  
4. Apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam surat keputusan ini akan diubah dan diperbaiki sebagaimana mestinya.

Salinan Surat Keputusan ini disampaikan kepada yang bersangkutan untuk diketahui dan dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Samata  
Pada Tanggal 14 September 2016

Dekan,



Dr. H. Barsihannor, M.Ag.  
NIP. 19691012 199603 1 003

LAMPIRAN :

**SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA  
UIN ALAUDDIN MAKASSAR**

**TANGGAL : 14 September 2016**

**NOMOR : 866 TAHUN 2016**

**TENTANG**

**PANITIA DAN PELAKSANAAN SEMINAR PROPOSAL  
FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UIN ALAUDDIN MAKASSAR**

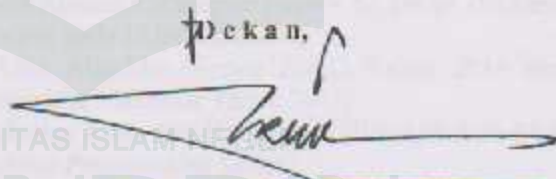
---

Ketua	: Dr. Abd. Rahaman, R., M.Ag.
Sekretaris	: Hj. Khaerun Nisa Nuur, S.S., M.Pd.I.
Munaqisy I	: Dr. Andi Miswar, M.Ag.
Munaqisy II	: Hildawati Almah, S.Ag, S.S., MA.
Konsultan I	: Dra. Susmihara, M.Pd.,
Konsultan II	: Drs. Syarifuddin, Atjtje., M.Si.
Pelaksana	: Amir Mahmud, S.Ag.

---

Samata, 14 September 2016

D e k a n,

  
Dr. H. Barsihannur, M.Ag.  
NIP. 19691012 199603 1 003

ALAUDDIN  
M A K A S S A R



**SURAT KEPUTUSAN**  
**DEKAN FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UIN ALAUDDIN MAKASSAR**  
**Nomor : 940 Tahun 2016**

*Tentang*

**PANITIA PELAKSANA UJIAN KOMPREHENSIF FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA**

**DEKAN FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UIN ALAUDDIN MAKASSAR :**

- Membaca : Surat permohonan Ujian Komprehensif Saudara : **MARLIANA**
- Menimbang : Bahwa untuk pelaksanaan dan kelancaran ujian komprehensif perlu dibentuk panitia ujian.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;  
2. Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 1999 tentang Pendidikan Tinggi;  
3. Surat Keputusan Menteri Agama R.I. Nomor 25 Tahun 2013 tentang Organisasi dan Tata Kerja UIN Alauddin Makassar;  
4. Surat Keputusan Menteri Agama R.I. Nomor 403 Tahun 1998 tentang Kurikulum IAIN Alauddin;  
5. Surat Keputusan Menteri Agama R.I. Nomor 20 Tahun 2014 tentang Statuta UIN Alauddin Makassar;  
6. Surat Keputusan Rektor IAIN Alauddin Makassar Nomor 42 Tahun 1993 tentang Penulisan dan Ujian Skripsi/Munawar pada IAIN Alauddin.  
7. Surat Keputusan Rektor UIN Alauddin Nomor 326.C Tahun 2014 tentang Kalender Kegiatan Akademik UIN Alauddin Makassar Tahun 2015.

**MEMUTUSKAN**

- Menetapkan : 1. Membentuk Panitia Pelaksana Ujian Komprehensif Fakultas Adab dan Humaniora UIN Alauddin Makassar dengan komposisi dan personalia sebagaimana tersebut dalam lampiran surat keputusan ini;  
2. Panitia bertugas melaksanakan ujian komprehensif bagi Saudara yang namanya tersebut di atas;  
3. Biaya pelaksanaan ujian dibebankan kepada anggaran Fakultas Adab dan Humaniora UIN Alauddin;  
4. Panitia dianggap bubar setelah menyelesaikan tugasnya;  
5. Apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam surat keputusan ini akan diubah dan diperbaiki sebagaimana mestinya.

Surat Keputusan ini disampaikan kepada yang bersangkutan untuk diketahui dan dilaksanakan sebagaimana mestinya.



Ditetapkan di Samata  
pada Tanggal 04 Oktober 2016

Dekan,

**Dr. H. Barsihannor, M. Ag.**  
NIP. 19691012 199603 1 003

LAMPIRAN

: SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA  
UIN ALAUDDIN MAKASSAR  
TANGGAL : 04 OKTOBER 2016  
NOMOR : 940 TAHUN 2016

**T E N T A N G**

**KOMPOSISI / PERSONALIA  
PANITIA PELAKSANA UJIAN KOMPREHENSIF FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA  
UIN ALAUDDIN MAKASSAR**

Nama : **MARLIANA**

NIM : 40400112123

Jurusan : Ilmu Perpustakaan

No.	Hari/Tgl.	Mata Ujian	Tim Penguji
1.	Senin 10 Oktober 2016	Dirasah Islamiyah	Ketua : Dra. Marwati, M.Ag. Sekretaris : Ahmad Muaffaq N., S.Ag., M.Pd. Penguji : Dr. Abd. Rahman R., M.Ag. Pelaksana : Ali Akbar
2.	Senin 10 Oktober 2016	Manajemen dan Dasar Organisasi Perpustakaan	Ketua : Dra. Marwati, M.Ag. Sekretaris : Ahmad Muaffaq N., S.Ag., M.Pd. Penguji : Himayah, S.Ag., S.S., MIMS. Pelaksana : Ali Akbar
3.	Senin 10 Oktober 2016	Dasar-dasar Organisasi Informasi	Ketua : Dra. Marwati, M.Ag. Sekretaris : Ahmad Muaffaq N., S.Ag., M.Pd. Penguji : A. Ibrahim, S.Ag., S.S., M.Pd. Pelaksana : Ali Akbar

Samata, 04 Oktober 2016



Dekan,

Dr. H. Barsihannor, M. Ag  
NIP. 19691012 199603 1 003



Nomor : A.I.1/TL.01/2107/2016  
Sifat : Penting  
Lamp. : -  
Hal : **Permintaan Izin Penelitian  
Untuk Menyusun Skripsi**

Samata, 26 September 2016

Kepada Yth.  
**Gubernur Provinsi Sulawesi Selatan**  
**Up. Kepala UPT P2T, BKPMMD Prov. Sul-Sel.**  
di - Makassar

*Assalamu Alaikum Wr. Wb.*

Dengan hormat disampaikan, bahwa mahasiswa UIN Alauddin Makassar yang tersebut namanya di bawah ini :

Nama : **MARLIANA**  
Nomor Induk : 40400112123  
Semester : IX ( Sembilan )  
Fakultas/Jurusan : Adab dan Humaniora / Ilmu Perpustakaan  
Alamat : Jl. Manurukki 2. Makassar

bermaksud melakukan penelitian dalam rangka penyusunan skripsi sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana yang berjudul :

**USAHA PUSTAKAWAN DALAM MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN  
DI PERPUSTAKAAN UTSMAN BIN AFFAN UNIVERSITAS MUSLIM  
INDONESIA MAKASSAR**

dengan Dosen Pembimbing : 1. **Dra. Susmihara, M.Pd.**

2. **Drs. Syarifuddin Atjtje, M.Si.**

untuk maksud tersebut mahasiswa yang bersangkutan dapat diberi izin mengadakan penelitian di Perpustakaan Utsman Bin Affan Universitas Muslim Indonesia Makassar dari tanggal 27 September 2016 s/d tanggal 23 Oktober 2016.

Demikian harapan kami dan terima kasih.

*Wassalam*

n.n. Rektor

Dekan,

**Dr. H. Barisihannor, M. Ag.**  
NIP. 19691012 199603 1 003

Tembusan :

1. Rektor UIN Alauddin Makassar;
2. Mahasiswa yang bersangkutan.





KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ALAUDDIN MAKASSAR  
FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA

Jl. Sultan Alauddin No.63 Makassar Telp. 0411 - 854923 (Kampus I)  
Jl. Sultan Alauddin No. 35 Samata, Gowa Telp. (0411) 841879 Fax. (0411) 8221400 (Kampus II)  
Email: fak.adabhumaniora@yahoo.com

SURAT KEPUTUSAN  
DEKAN FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UIN ALAUDDIN MAKASSAR  
NOMOR : 1134 TAHUN 2016  
TENTANG  
PANITIA PELAKSANAAN UJIAN SKRIPSI / MUNAQASYAH FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA

DEKAN FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UIN ALAUDDIN MAKASSAR :

Membaca : Surat permohonan Saudara : **MARLIANA**  
Mahasiswa Jurusan : Ilmu Perpustakaan / 40400112129  
Fak. Adab UIN Alauddin Tanggal : 23 November 2016  
Untuk memenuhi Ujian Skripsi yang berjudul :

**USAHA PUSTAKAWAN DALAM MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN DI  
PERPUSTAKAAN UTSMAN BIN AFFAN UMI MAKASSAR**

- Menimbang : a. Bahwa Saudara yang tersebut namanya di atas telah memenuhi persyaratan Ujian Skripsi/Munaqasyah.  
b. Bahwa untuk maksud tersebut dipandang perlu membentuk panitia.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistim Pendidikan Nasional;  
2. Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 1999 tentang Pendidikan Tinggi;  
3. Surat Keputusan Menteri Agama R.I. Nomor 25 Tahun 2013 tentang Organisasi dan Tata Kerja UIN Alauddin Makassar;  
4. Surat Keputusan Menteri Agama R.I. Nomor 403 Tahun 1998 tentang Kurikulum IAIN Alauddin;  
5. Surat Keputusan Menteri Agama R.I. Nomor 20 Tahun 2014 tentang Statuta UIN Alauddin;  
6. Surat Keputusan Rektor IAIN Alauddin Makassar Nomor 42 Tahun 1993 tentang Penulisan dan Ujian Skripsi / Munaqasyah pada IAIN Alauddin;  
7. Surat Keputusan Rektor UIN Alauddin Nomor 326.C Tahun 2014 tentang Kalender Kegiatan Akademik UIN Alauddin Tahun 2015.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI **MEMUTUSKAN**

- Menetapkan : 1. Membentuk Panitia Pelaksana Ujian Skripsi/Munaqasyah Saudara tersebut di atas dengan komposisi dan personalia sebagaimana tersebut dalam lampiran Surat Keputusan ini.  
2. Panitia bertugas melaksanakan ujian-ujian Skripsi sampai selesai dan memberi laporan kepada fakultas.  
3. Ujian Skripsi / Munaqasyah tersebut akan dilaksanakan pada hari / tanggal : **Selasa, 29 November 2016, Pukul 15.00 s.d 17.00 Wita, Ruang Dosen.**  
4. Apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam surat keputusan ini akan diuolah dan diperbaiki sebagaimana mestinya.

Salinan Surat Keputusan ini disampaikan kepada yang bersangkutan untuk diketahui dan dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Samata  
Pada Tanggal 23 November 2016

Dekan,

Kuasa Dekan Nomor AL1/KP.07.6/2981/2016

Tanggal : 18 November 2016



**Dr. Abd. Rahman. R., M.Ag.**  
NIP. 19601231 199102 1 012

LAMPIRAN : SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS ADAB & HUMANIORA  
UIN ALAUDDIN MAKASSAR  
TANGGAL : 24 November 2016  
NOMOR : 1133 TAHUN 2016

TENTANG

KOMPOSISI PERSONALIA PANITIA PELAKSANAAN UJIAN SKRIPSI / MUNAQASYAH  
FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UIN ALAUDDIN MAKASSAR

---

Ketua	: Dra. Marwati., M.Ag.
Sekretaris	: Himayah. S.Ag. S.S.MIMS.
Munaqisy I	: DR. Andi Miswar., M.Ag.
Munaqisy II	: Hildawati Almah. S.Ag. S.S.M.A.
Konsultan I	: Dra. Susmihara., M.Pd.
Konsultan II	: Drs. Syarifuddin Atjje., M.Si.
Pelaksana	: Abdul Kadir. SE.

---


Samata, 23 November 2016

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

Dekan,

Kuasa Dekan Nomor AL1/KP.07.6/2981/2016

Tanggal : 18 November 2016

  
Dr. Abd. Rahman. R., M.Ag.  
NIP. 19601231 199102 1 012





PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN  
**BADAN KOORDINASI PENANAMAN MODAL DAERAH**  
**UNIT PELAKSANA TEKNIS - PELAYANAN PERIZINAN TERPADU**  
( UPT - P2T )

Nomor : 13219/S.01P/P2T/09/2016  
Lampiran :  
Perihal : Izin Penelitian

Kepada Yth.  
Rektor Univ. Muslim Indoneia Makassar

di-  
**Tempat**

Berdasarkan surat Dekan Fak. Adab dan Humaniora UIN Alauddin Makassar Nomor : A.I.1/TL.01/2107/2016 tanggal 26 September 2016 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

N a m a : **MARLIANA**  
Nomor Pokok : 40400112123  
Program Studi : Ilmu Perpustakaan  
Pekerjaan/Lembaga : Mahasiswa(S1)  
Alamat : Jl. Muh. Yasin Limpo No. 36 Samata, Sungguminasa-Gowa

Bermaksud untuk melakukan penelitian di daerah/kantor saudara dalam rangka penyusunan Skripsi, dengan judul :

**" USAHA PUSTAKAWAN DALAM MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN DI PERPUSTAKAAN UTSMAN BIN AFFAN UNIVERSITAS MUSLIM INDONESIA MAKASSAR "**

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. **30 September s/d 30 Oktober 2016**

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya kami **menyetujui** kegiatan dimaksud dengan ketentuan yang tertera di belakang surat izin penelitian.

Demikian Surat Keterangan ini diberikan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Makassar  
Pada tanggal : 28 September 2016

**A.n. GUBERNUR SULAWESI SELATAN**  
**KEPALA BADAN KOORDINASI PENANAMAN MODAL DAERAH**

**PROVINSI SULAWESI SELATAN**  
Selaku Administrator Pelayanan Perizinan Terpadu



**A. M. YAMIN, SE., MS.**  
Pangkat : Pembina Utama Madya  
Nip : 19610513 199002 1 002

Tembusan Yth  
1. Dekan Fak. Adab dan Humaniora UIN Alauddin Makassar di Makassar;  
2. *Pertinggal.*





**YAYASAN WAKAF UMI  
UNIVERSITAS MUSLIM INDONESIA  
PERPUSTAKAAN UTSMAN BIN AFFAN**

Jalan Urip Sumoharjo Km. 5 Telp. (0411) 447 587 Makassar 90231

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

**SURAT KETERANGAN**

No. 099/K.13/PUBA-UMI/XI/2016

Dengan Rahmat Allah SWT, yang bertanda tangan di bawah ini Kepala Perpustakaan Utsman Bin Affan Universitas Muslim Indonesia, menerangkan bahwa mahasiswa yang tersebut di bawah ini:

**N a m a** : Marlina  
**N I M** : 40400112123  
**Fakultas/Jurusan** : Adab ( Ilmu Perpustakaan) UIN Alauddin Makassar  
**Alamat** : Jl. H.M.Yasin Limpo No.36 Gowa

benar telah melakukan penelitian di Perpustakaan Utsman Bin Affan UMI mulai tanggal 30 September s/d 30 Oktober 2016, dalam rangka penyusunan Skripsi yang berjudul "Usaha Pustakawan Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan di Perpustakaan Utsman Bin Affan UMI Makassar"

Demikian surat keterangan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

والله ولي التوفيق والهداية

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

ALA UDDIN  
M A K A S S A R



Makassar, 2 November 2016

Kepala Perpustakaan;

Dr. Ir. H. Abd Karim Hadi, MS.c

## RIWAYAT HIDUP PENULIS



**MARLIANA** biasa dipanggil lia lahir tanggal 08 Juni 1994 di Desa Taropo Kecamatan Kilo Kabupaten Dompu, anak ke -5 dan merupakan buah kasih sayang dari ayahanda M. Jafar dan Ibunda Arbianti.

Penulis menempuh pendidikan pada tahun 2000 di SDN 5 Kilo Kecamatan Kilo Kabupaten Dompu. Penulis menyelesaikan pendidikan sekolah dasar pada tahun 2005 dan melanjutkan pendidikan di SMP PGRI Kilo. Menyelesaikan pendidikan SMP pada tahun 2008. Kemudian melanjutkan jenjang pendidikan di SMA PGRI Dompu pada tahun 2008. Menyelesaikan pendidikan SMA pada tahun 2011.

Penulis melanjutkan pendidikan pada tahun 2012 di Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar (UIN) di Fakultas Adab dan Humaniora dan mengambil Jurusan Ilmu Perpustakaan strata (S1).